





Bonjour Québec

Lieux d'accueil

Ministère du Tourisme / Bell Canada

Mai 2015



Légende

 : Indique les sujets relatifs à la tâche de superviseur

 : Détails importants pour l'utilisation de l'interface

 : Trucs et astuces

 : Capsule informative

Table des matières

1 Historique de Bonjour Québec.com *7*

2 Contenu de la banque de données touristiques *8*

2.1 Structure de la banque de données **9**
2.1.1 Zones géographiques 9
2.1.2 Types de fiches 10
2.1.3 Thématiques 11
2.1.4 Fiches Parent-Enfant 11
2.1.5 Critères d'admissibilité 12

2.2 Fiches « Membre ATR » **12**

3 Interface Bonjour Québec – Lieux d'accueil *14*

3.1 Types d'utilisateurs **14**
3.1.1 Préposé 14
3.1.2 Superviseur 14
3.1.3 Administrateur 14

3.2 Ouverture d'une session de travail **15**
3.2.1 Mot de passe oublié 17

3.3 Présentation de l'interface **19**

3.4 Module Gestion **21**
3.4.1 Modification du mot de passe 21

3.5Sécurité **22**
3.5.1 Créer/supprimer un code 22
3.5.1.1 Créer un code 24
3.5.1.2 Supprimer un code 25
3.5.2 Gérer un code 25

3.6 Module Information **28**
3.6.1 Recherche d'information 28
3.6.1.1 Présentation du formulaire 28
3.6.1.2 Démonstration 29
3.6.1.2.1 Synonymes utilisés 34
3.6.2 Horaire détaillé 34
3.6.3 Cartographie dynamique 34
3.6.3.1 Présentation de la fonction Carte avec points à proximité 35
3.6.3.1.1 Présentation de la carte 35
3.6.3.1.2 Présentation de la mini-fiche 36
3.6.3.1.3 Recherche sur la carte 36
3.6.3.1.3.1 Sélection de points à proximité 36
3.6.3.1.3.2 Recherche générale 37
3.6.3.1.3.3 Fonction dispersion 40
3.6.3.1.3.4 Fonction Street view 40
3.6.3.1.4 Processus d'impression de la carte 41
3.6.3.1.5 Processus d'envoi de la carte par courriel 42
3.6.3.1.6 Fonction Itinéraire 43
3.6.3.1.6.1 Itinéraire via la fiche détaillée 44
3.6.3.1.6.2 Itinéraire via la mini-fiche 45
3.6.3.1.6.3 Itinéraire via Tracer un itinéraire 46
3.6.3.1.6.4 Présentation d'un itinéraire 46
3.6.4 Fonctionnement du convertisseur de devises 47

3.6.5 Foire aux questions (FAQ) ... 48
3.6.6 Lien Météo média ... 48

3.7 Module Réservation ... 48
3.7.1 Présentation du moteur de réservation ... 48
3.7.2 Démonstration ... 51
3.7.2.1 Recherche de disponibilité ... 51
3.7.2.2 Affichage des résultats ... 51
3.7.2.2.1 Réservation simple ... 56
3.7.2.2.2 Réservation multiple ... 57
3.7.2.2.3 Offres complémentaires ... 58
3.7.2.2.4 Les conditions de réservation ... 58
3.7.2.3 Processus de réservation d'hébergement ... 59
3.7.2.3.1 Nouvelle recherche ... 59
3.7.2.3.2 Le panier ... 60
3.7.2.3.3 Conclure la réservation ... 61
3.7.2.4 Intervention auprès des établissements ... 63
3.7.2.4.1 Processus d'intervention ... 64

3.8 Module Sondage ... 65
3.8.1 Présentation du sondage ... 65
3.8.2 Champs obligatoires ... 67
3.8.2.1 Provenance du client ... 67
3.8.2.2 Nombre de personnes ... 68
3.8.3 Processus de la saisie des informations ... 68
3.8.4 Gestion Sondage ... 69
3.8.4.1 Gérer les champs ... 69
3.8.4.2 Sondage combiné court/long ... 71
3.8.4.3 Gérer les valeurs ... 72
3.8.4.4 Modifier une valeur ... 72
3.8.4.5 Ajouter une valeur ... 72
3.8.4.6 Modifier une valeur déjà existante ... 74
3.8.4.7 Modifier le champ Sous-région ... 75
3.8.4.8 Supprimer une valeur ... 76
3.8.4.9 Attribuer les valeurs ... 76
3.8.4.10 Activer et désactiver des valeurs ... 76
3.8.4.11 Récupérer un sondage ... 78

3.9 Module Rapports ... 81
3.9.1 Amorcer une nouvelle demande ... 81
3.9.2 Préposé ... 85

4 Dépannage et soutien ... 85

4.1 Ajouter une entreprise dans la banque d'information ... 86

4.2 Plaintes concernant les FDS ... 86

ANNEXE 1 : Liste des sous-régions / quartiers ... 87

ANNEXE 2 : Liste des types de fiches ... 89

ANNEXE 3 : Description – produits et services touristiques ... 90

ANNEXE 4 : Liste des thématiques ... 91

ANNEXE 5 : Liste des synonymes ... 92

ANNEXE 6 : Acronymes et lexique de Bonjour Québec.com ... 93

ANNEXE 7 : Résumé des différentes taxes et frais exigés pour l'hébergement ***94***
ANNEXE 8 : Confirmation de réservation ***96***
ANNEXE 9 : Rapports ***99***

1 Historique de Bonjour Québec.com

Bonjour Québec.com (BQC) est le nom du partenariat entre le **ministère du Tourisme (TQ)** et Bell Canada, qui a débuté en 1999 afin de mettre sur pied un **système de gestion de la destination (SGD)**.

Bonjour Québec.com n'est donc pas seulement l'adresse Internet du site Web touristique officiel du gouvernement du Québec. C'est un outil qui a permis :

- D'informatiser la banque d'information touristique afin de diffuser et de promouvoir les intervenants touristiques québécois via le réseau d'accueil du ministère du Tourisme;
- De doter le réseau d'accueil du ministère du Tourisme et ses divers canaux d'un module de réservation d'hébergement;
- D'automatiser les envois de documents aux clients (papier ou électronique);
- D'effectuer le virage technologique pour plusieurs établissements hôteliers du Québec.

Le ministère du Tourisme et Bell Canada ont chacun leurs responsabilités dans le partenariat Bonjour Québec.com. Le ministère du Tourisme est responsable du site Web et de sa commercialisation, de la mise à jour de la **banque de données informatisée (SDD)**, de la formation ainsi que du soutien technique aux utilisateurs du système. De son côté, Bell Canada est responsable des établissements d'hébergement transactionnels membres de BQC, du développement des affaires et des solutions technologiques. Environ 50 personnes travaillent quotidiennement pour BQC, sans compter les quelque 125 préposés aux renseignements (en haute saison) du ministère du Tourisme.

Bonjour Québec.com est multicanal, c'est-à-dire que plusieurs de ses fonctionnalités sont accessibles via un ou plusieurs des canaux suivants :

- Site Web (www.bonjourquebec.com);
- Centre d'appels;
- 7 Centres Infotouriste :
  - Montréal (centre-ville);
  - Québec (Vieux-Québec);
  - Rigaud (autoroute 40, frontière Ontario - 417);
  - Rivière-Beaudette (autoroute 20, frontière Ontario - 401);
  - Lacolle (autoroute 15, frontière État de New York);
  - Stanstead (autoroute 55, frontière État du Vermont);
  - Dégelis (route 185, frontière Nouveau-Brunswick);
- Agences de voyages;
- Sites Web partenaires;
- Sites Web d'établissements d'hébergement transactionnels (FDS);
- Associations touristiques régionales;
- **Bureaux de renseignements touristiques (BRT).**

L'accès multicanal est une force indéniable pour BQC. Elle permet au touriste d'obtenir une information unique et mise à jour, peu importe l'endroit où il recherche de l'information touristique.

2 Contenu de la banque de données touristiques

Le Service du **Soutien à l'Accueil et à la Signalisation (SAS)** du ministère du Tourisme, comptant une dizaine de personnes, se charge de tenir à jour la banque de données informatisée, permettant ainsi au réseau d'accueil d'avoir une information unique. Les chargés de dossiers du SAS communiquent une fois par année avec les intervenants touristiques ayant une fiche dans la banque de données et valident avec eux les informations qu'elle contient. De plus, une revue de presse quotidienne permet à l'équipe du SAS de découvrir de nouveaux intervenants touristiques et de communiquer avec eux pour les ajouter au SDD (s'ils répondent aux critères d'admissibilité ; voir la section 2.1.5). Un intervenant touristique peut également communiquer en tout temps avec le SAS pour faire modifier sa fiche d'information. Un chargé de dossiers apporte les modifications dans la banque de données et l'information est disponible instantanément à l'ensemble des préposés de TQ, des utilisateurs des BRT et sur le Web.

La banque de données est accessible par diverses interfaces de BQC selon les groupes d'utilisateurs. L'équipe du SAS possède une interface de gestion. Les préposés du centre d'appels et des centres Infotouriste de TQ ont accès à l'interface du préposé. Les utilisateurs des BRT accèdent à la banque via l'interface BRT. Sur le site Web www.bonjourquebec.com, les internautes peuvent solliciter la banque de données via le moteur de recherche.

La banque de données contient plus de 16 400 fiches d'information, dont près de 15 800 sont accessibles via le Web. Toutes les fiches d'information sont bilingues (partiellement ou totalement, selon le type de fiches). Voici des exemples d'information saisie (tous types de fiches confondus) :

- Activités;
- Adresses (géoréférence);
- Classification;
- Coordonnées (téléphone, télécopieur, courriel, adresse Internet, etc.);
- Descriptions Internet et Intranet;
- Équipement des unités;
- Expositions;
- Nom de la fiche;
- Numéro de la fiche;
- Périodes d'exploitation;
- Services;
- Tarifs;
- Territoire principal (zone géographique);
- Type de fiches.

Des 15 800 intervenants touristiques accessibles via le Web, plus de 500 sont des fournisseurs de services (FDS), c'est-à-dire des établissements d'hébergement *réservables* (ou dits transactionnels) membres de BQC. Leurs fiches possèdent des informations supplémentaires qui se situent principalement au niveau des photographies, des plans - options, des équipements des

unités, de l'accès (route à suivre), des horaires d'accueil, etc. De plus, l'inventaire des **produits (chambre, condo, chalet, etc.)** mis en disponibilité par les FDS se gère à même la fiche de l'établissement d'hébergement. L'équipe de Bell Canada saisit initialement l'information relative aux produits mis en inventaire dans le SDD et le FDS gère ensuite lui-même ses inventaires via l'extranet de BQC.

De nombreuses informations sont recueillies auprès de tous les intervenants touristiques afin d'alimenter la banque de données. Toutefois, ces informations ne sont pas diffusées dans toutes les interfaces de BQC. Par exemple, les tarifs et les horaires des intervenants touristiques ne sont pas diffusés sur le Web, mais les préposés de TQ et les utilisateurs des BRT accèdent à cette information via leurs interfaces respectives.

2.1 Structure de la banque de données

La banque de données est structurée pour permettre le classement et le regroupement des fiches d'information.

Trois vecteurs permettent d'identifier les fiches :

- Zones géographiques;
- Types de fiches;
- Thématiques.

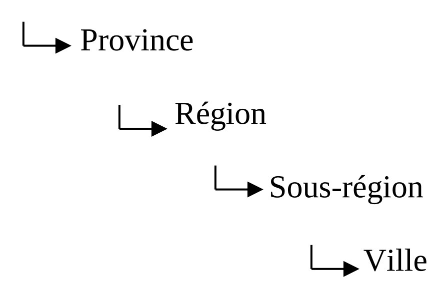
Un ou plusieurs éléments de ces trois vecteurs sont associés à toutes les fiches d'information de la banque de données. L'élément le plus précis d'un vecteur est sélectionné puisque les niveaux supérieurs s'associent automatiquement. En plus de servir au classement de la banque de données, les vecteurs servent de critères de recherche pour les différentes interfaces de BQC.

2.1.1 **Zones géographiques**

La structure des zones géographiques du SDD correspond à la représentation géographique du monde. Cette structure, créée de façon hiérarchique, permet de définir chaque fiche à haut niveau (ex. : province de Québec) ou très précisément (ex. : quartier Vieux-Montréal). (Voir l'annexe 1 : Liste des sous-régions/ quartier)

Les fiches des intervenants touristiques peuvent être associées jusqu'à six niveaux différents :

Pays : applicable à toutes les fiches



└→ Quartier/Secteur

Une même fiche peut être associée à deux types de zones géographiques, soit un territoire principal et un territoire applicable. Ceux-ci peuvent être une région ou une municipalité.

Territoire principal : correspond à la zone géographique où la prestation ou le service principal d'un intervenant touristique est offert (une fiche possède uniquement un territoire principal).
Territoire applicable : correspond à toutes les zones géographiques où un intervenant touristique offre une prestation ou un service (une fiche peut posséder plus d'un territoire applicable).

Exemple : fiche « Croisières AML inc. »

- Territoire principal = Vieux-Québec - secteur Vieux-Port (opération et siège administratif)
- Territoire applicable = Montréal-Vieux-Montréal, Rivière-du-Loup, Tadoussac, etc. (intervenant touristique opérationnel sur tous ces territoires)

Il est donc possible de retrouver, parmi les résultats d'une recherche demandant des intervenants touristiques de la région de Québec, les fiches d'intervenants touristiques de la région du Bas-Saint-Laurent.

2.1.2 Types de fiches

Les types de fiches représentent les différentes catégories d'intervenants touristiques (voir l'annexe 2 : Liste des types de fiches). Tout comme les zones géographiques, la structure des types de fiches est conçue de façon hiérarchique et permet de définir chaque fiche à haut niveau (ex. : attraits) ou de façon précise (ex. : musée).

La banque de données se divise en trois grands regroupements de types de fiches :

- Attraits;
- Hébergement;
- Services.

Ces trois grands regroupements se subdivisent en près de 100 types de fiches (voir l'annexe 2 : Liste des types de fiches).

Il est possible d'associer plus d'un type de fiches à une fiche, soit un type de fiches principal ou un type de fiches applicable.

Type de fiches principal : correspond au type de fiches définissant l'activité principale de l'intervenant touristique. Une fiche possède un type de fiches principal.
Type de fiches applicable : correspond au type de fiches définissant une activité offerte par l'intervenant touristique. Une fiche peut posséder plus d'un type de fiches applicable (dans un tel cas, un type de fiches principal **et** un ou plusieurs types de fiches applicables sont inscrits).

Le formulaire de recherche de l'interface BRT permet de retrouver les types de fiches principaux et applicables.

Exemple : fiche « Parc-nature du Cap-Saint-Jacques »

- Type de fiches principal = « Parc municipal et régional/centre d'interprétation de la nature »
- Type de fiches applicable = « Piste/sentier ».

Il est donc possible de retrouver cette fiche en utilisant l'un ou l'autre des types de fiches comme critère de recherche.

2.1.3 **Thématiques**

Les thématiques représentent les différents thèmes qui peuvent être associés à des fiches d'intervenants touristiques (voir l'annexe 4 : Liste des thématiques). La structure est créée de façon hiérarchique et permet de définir la fiche à haut niveau (ex. : Nature et environnement) ou de façon très précise (ex. : île).

La banque de données se divise en sept grands regroupements thématiques :

- Arts et spectacles;
- Histoire et patrimoine;
- Nature et environnement;
- Renseignements touristiques utiles;
- Sciences et technologies;
- Société et vie actuelle;
- Sports et loisirs.

Les thématiques ne sont pas affichées dans les fiches d'intervenants touristiques, mais il est possible de les rechercher.

2.1.4 **Fiches Parent-Enfant**

Le SDD permet de créer des liens entre des fiches d'information de la banque de données. Ce lien dit « Parent–Enfant » est identifié par des hyperliens inscrits au bas de la fiche des intervenants touristiques. Il est utilisé lorsque deux ou plusieurs fiches ont un lien de propriété ou de responsabilité. Il permet de consulter les fiches associées rapidement en utilisant l'hyperlien.

Fiche Parent : correspond à la fiche de l'intervenant touristique responsable.
Fiche Enfant : correspond aux diverses fiches des intervenants touristiques qui sont sous la responsabilité de la fiche Parent.

Exemple :

- Parent : fiche « Ski Bromont » = type de fiches « Station touristique »

- Enfant : fiche « Parc aquatique Ski Bromont » = type de fiches « Parc aquatique »



Lorsqu'une fiche « Parent » est associée à plus d'une fiche « Enfant », le préposé peut consulter toutes les fiches « Enfant » à partir de la fiche « Parent ». Dans une fiche « Enfant », il peut consulter uniquement la fiche « Parent ».

2.1.5 Critères d'admissibilité

Afin d'être inscrits dans la banque de données, les intervenants touristiques doivent répondre à des critères établis par le ministère du Tourisme. Les critères de base communs à tous les intervenants touristiques sont :

- Offrir une prestation ou un service touristique au Québec;
- Se conformer à toute législation et réglementation gouvernementale et municipale qui le régit;
- Être inscrit au Registraire des entreprises du Québec lorsque assujetti;
- Offrir une structure d'accueil à l'intention des visiteurs (personnel sur place, panneaux informatifs, etc.).

Aux critères de base s'ajoutent des critères spécifiques selon les types de fiches. Par exemple, un centre de ski alpin doit offrir un dénivelé de plus de 100 m afin d'être inscrit dans la banque de données tandis qu'un loueur d'équipements doit offrir la location d'un minimum de dix équipements en vue de pratiquer une activité touristique ou de plein air (tels que motoneiges, quads/VTT, autocaravanes, etc.).

Les critères d'admissibilité ne sont pas une reconnaissance de qualité en soi. Ils visent à établir un cadre transparent pour tous les intervenants touristiques et assurer aux visiteurs une fiabilité des services offerts.

Pour consulter ces critères :
http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/services/criteres_bdpst.pdf

2.2 Fiches « Membre ATR »

Certaines Associations Touristiques Régionales (**ATR**) ont l'obligation de promouvoir seulement leurs membres auprès des touristes. Ainsi, les ATR fournissent cette information au ministère du Tourisme afin qu'elle soit ajoutée aux fiches des intervenants touristiques concernés.

Une fiche présentant le pictogramme « Membre ATR » permet au préposé d'établir que l'intervenant touristique est membre d'une ou de plusieurs associations touristiques régionales. Pour voir les noms des ATR, le préposé positionne la souris sur le pictogramme.



Ce pictogramme est visible sur les fiches sommaires et détaillées des onglets « Information », « Réservation » et « Forfaits ».

Nom:	**Confiserie Bromont / Musée du chocolat** ATR
Type:	**Visite d'entreprise** > ATTRAITS
Zone:	Bromont {Ville} > Cantons-de-l'Est {Région} > Québec {Province}
Adresse:	**Exploitation (P) (G) (D)** 679 rue Shefford, Bromont, Québec, Canada, J2L 1C2
	Carte Comment s'y rendre

Au bas de la fiche détaillée d'un intervenant touristique membre d'une ou de plusieurs ATR, l'information sur le nom de ces ATR est inscrite.

Service adapté aux personnes à capacité restreinte:	Non accessible (Keroul)
Service de restauration et cuisine:	Restauration sur place
Membre ATR:	Cantons-de-l'Est
No de fiche / no source / Source des données:	**Numéro de la fiche :** 1171983
Dates de mise à jour:	Dernière révision : 20-08-2008 Prochaine mise à jour - SAS : 01-06-2010

3 Interface Bonjour Québec – Lieux d’accueil

3.1 Types d’utilisateurs

L’interface Bonjour Québec – Lieux d’accueil (l’interface BRT) compte trois types d’utilisateurs différents : préposé, superviseur et administrateur. Chacun d’eux possède des droits différents dans l’interface BRT.

3.1.1 **Préposé**

L’utilisateur dit « préposé » est une personne qui répond aux demandes des touristes et qui peut être associée à un ou plusieurs BRT. Le préposé peut :

- Effectuer des recherches d’informations;
- Effectuer des réservations d’hébergement;
- Remplir le sondage;
- Accéder à la cartographie dynamique afin d’afficher des points d’intérêt à proximité d’un intervenant touristique et produire des itinéraires;
- Modifier son mot de passe.

3.1.2 **Superviseur**

L’utilisateur dit « superviseur » est le responsable ou le gestionnaire d’un BRT. Comme le préposé, il peut être associé à plusieurs BRT. Il possède tous les droits d’un utilisateur « préposé » en plus de pouvoir :

- Créer, supprimer et gérer les codes d’utilisateurs de l’ensemble de ses BRT;
- Modifier le sondage de chacun de ses BRT;
- Corriger ou supprimer des sondages déjà sauvegardés;
- Créer et consulter les rapports du sondage pour l’ensemble de ses BRT.

3.1.3 **Administrateur**

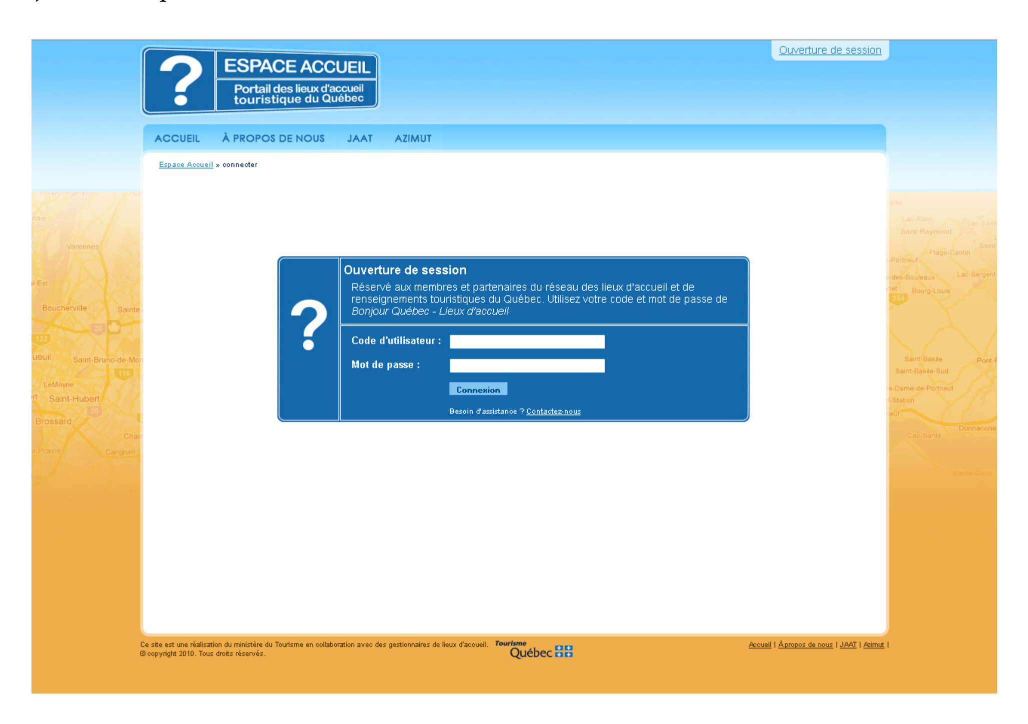
L’utilisateur dit « administrateur » est une personne qui travaille au ministère du Tourisme ou chez Bell Canada. Il a accès à toutes les fonctionnalités de l’interface BRT.

3.2 Ouverture d'une session de travail

Pour accéder à l'interface BRT, un lien a été ajouté sur le portail EspaceAccueil le préposé saisit dans sa barre d'adresse l'URL suivante : https://espaceaccueil.com et sélectionne « Ouverture de session » dans le haut de l'écran.



Il saisit ensuite son code d'utilisateur et son mot de passe (ceux-ci lui sont fournis par son superviseur), et il clique sur le bouton « Connexion ».



Pour utiliser l’interface BRT, le préposé doit sélectionner BonjourQuébec – Lieux d’accueil dans l’entête.



Lors de sa première utilisation, le préposé modifie son mot de passe comme demandé par l’interface BRT. Le mot de passe doit contenir au minimum 8 caractères, incluant des lettres et des chiffres. Ensuite, il clique sur le bouton « Ouvrir » pour accéder aux fonctionnalités de l’interface BRT.





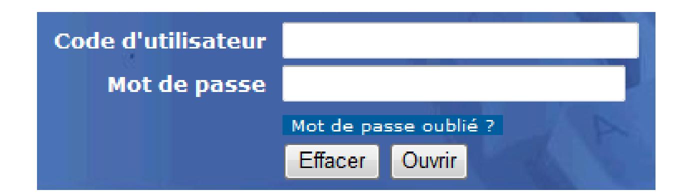
L'interface BRT désactive automatiquement un code d'utilisateur après cinq tentatives d'accès successives infructueuses. Le préposé doit contacter son superviseur pour réactiver son code.



L'interface BRT désactive automatiquement un code d'utilisateur lorsque celui-ci n'est pas utilisé pour une période supérieure à 3 mois. Le préposé doit utiliser la fonction « Mot de passe oublié? » pour réactiver son code ou contacter son superviseur s'il a oublié son code d'utilisateur.

3.2.1 **Mot de passe oublié**

La fonction « Mot de passe oublié? » permet au préposé de modifier son mot de passe et lui permet également de réactiver son compte après une inactivité de plus de 3 mois.

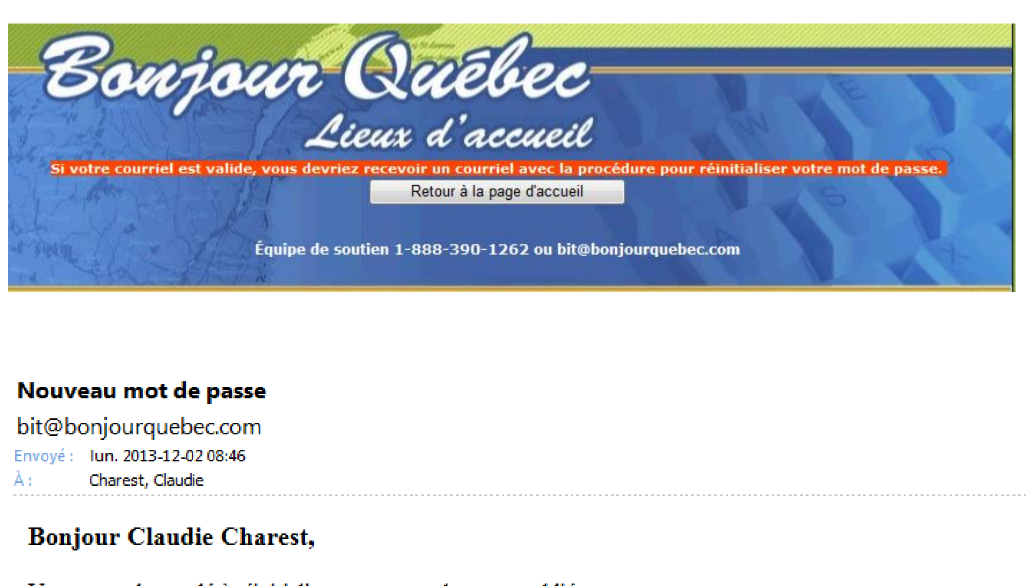


Lorsque le préposé clique sur le lien « Mot de passe oublié? », on lui demande de saisir son code d'utilisateur.



Après avoir inscrit son code d'utilisateur et cliqué sur « Soumettre » 3 scénarios sont possibles.

1- Si le courriel associé à son compte est valide, le préposé recevra un courriel



Nouveau mot de passe
bit@bonjourquebec.com
Envoyé : lun. 2013-12-02 08:46
À : Charest, Claudie

Bonjour Claudie Charest,

Vous avez demandé à réinitialiser votre mot de passe oublié

Veuillez Cliquez ici pour accéder au lien vous permettant de créer votre nouveau mot de passe.

L'Équipe de support BRT

En cliquant sur le lien « Cliquez ici » le préposé devra inscrire son nouveau mot de passe en respectant les règles.



Le préposé pourra maintenant avoir accès aux fonctionnalités de l'interface BRT



Les deux autres scénarios indiquent qu'un problème a été rencontré dans le traitement de la demande de réinitialisation du mot de passe.

2- Aucun courriel associé au compte



3- Autres problèmes



Les autres raisons qui pourraient causer un problème sont : saisies d'un code d'utilisateur inexistant et compte désactivé manuellement par un superviseur. Dans les cas de problème, le préposé doit contacter son superviseur ou le groupe de soutien.



Lorsqu'un utilisateur accède à l'interface BRT, une session de travail est établie. Cette session demeure active tant que l'utilisateur interagit avec l'interface. Cependant, s'il ne touche pas à l'interface BRT pour une période supérieure à deux heures, la session est désactivée. L'utilisateur doit refaire le processus d'ouverture d'une session de travail pour accéder à l'interface BRT de nouveau.

3.3 Présentation de l'interface

L'interface BRT permet d'effectuer rapidement des recherches d'informations touristiques à l'échelle du Québec. Sa fonctionnalité de réservation d'hébergement en ligne permet de sécuriser un client avant que celui-ci quitte le BRT, car ce service gratuit lui garantit un hébergement disponible. Sa fonctionnalité de cartographie dynamique permet de visualiser sur une carte des intervenants touristiques situés à proximité d'un intervenant touristique donné et de tracer des itinéraires. Bref, ses fonctionnalités simplifient les opérations quotidiennes du préposé, puisqu'elles lui permettent de compléter un acte de renseignements ou de réservation à même l'interface BRT, limitant ainsi les interventions par téléphone auprès des FDS.

5 **modules** distincts : **Gestion**, **Rapports**, **Information, Réservation** et **Sondage**.

Lien vers la foire aux questions

Lien pour **quitter** l'interface BRT.

bonjourQuébec.com DRT Gestion | Rapports | Information | Réservation | Sondage | FAQ | Fermer

Information

Identification du **préposé**.

Tourisme-Québec Support (Comptoir)

Lien pour **modifier le canal** utilisé par le préposé.

Carte | English

Barre d'identification du BRT.

Recherche

Lien vers l'outil de cartographie

Météo Média

Convertisseur de devises.

... la fiche

Texte de recherche

Tous les mots Expression exacte

Région

Type de zone Ville Zone

Type de fiche

Liste abrégée

Liste complète

ATTRAITS
HÉBERGEMENT
SERVICES
Camping
Centre de détente / spa

Lien MétéoMédia

L'interface BRT est accessible en français et en anglais. Pour modifier la **langue**, le préposé clique sur la langue présente dans la barre de navigation des onglets. Toutefois, l'information présentée dans les fiches anglaises n'est pas entièrement traduite.

Date de visite du client Du : Au :

Effacer les dates

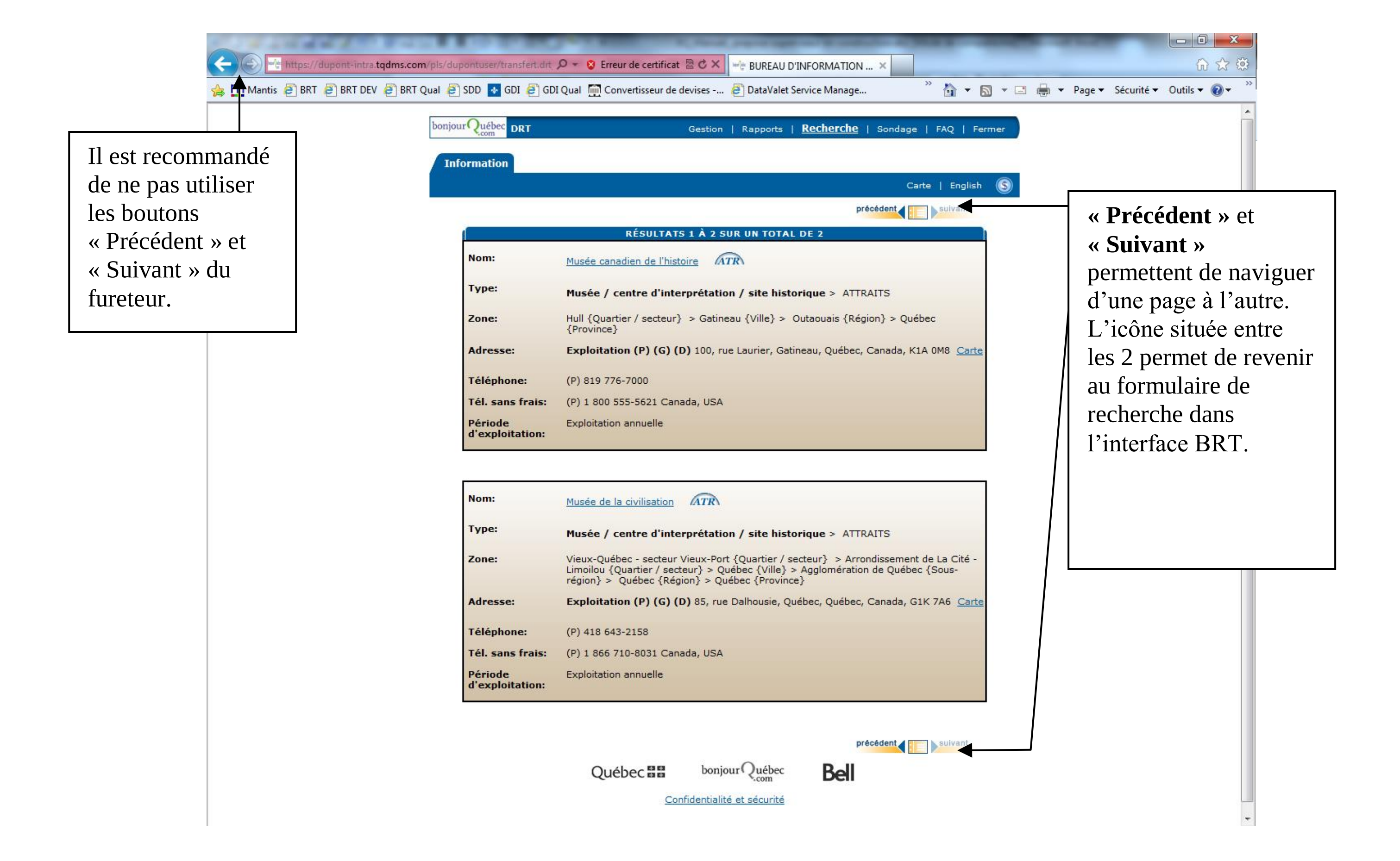
Membre d'une ATR

(Critères additionnels)

Effacer Rechercher



L'onglet « Information » sert à rechercher toutes fiches confondues (attrait, service, hébergement, etc.)



3.4 *Module Gestion*

Le module « Gestion » est accessible dans la barre d'identification du BRT.

3.4.1 **Modification du mot de passe**

Ce module permet au préposé de modifier le mot de passe personnel qu'il utilise pour accéder à l'interface BRT. Le préposé inscrit son mot de passe actuel, et, dans le champ suivant, le nouveau qu'il désire utiliser. Par la suite, il confirme son mot de passe en l'inscrivant de nouveau dans le champ prévu à cette fin. Il clique sur le bouton « Sauvegarder » et le message « Information sauvegardée avec succès » apparaît en rouge lorsque l'opération est complétée.



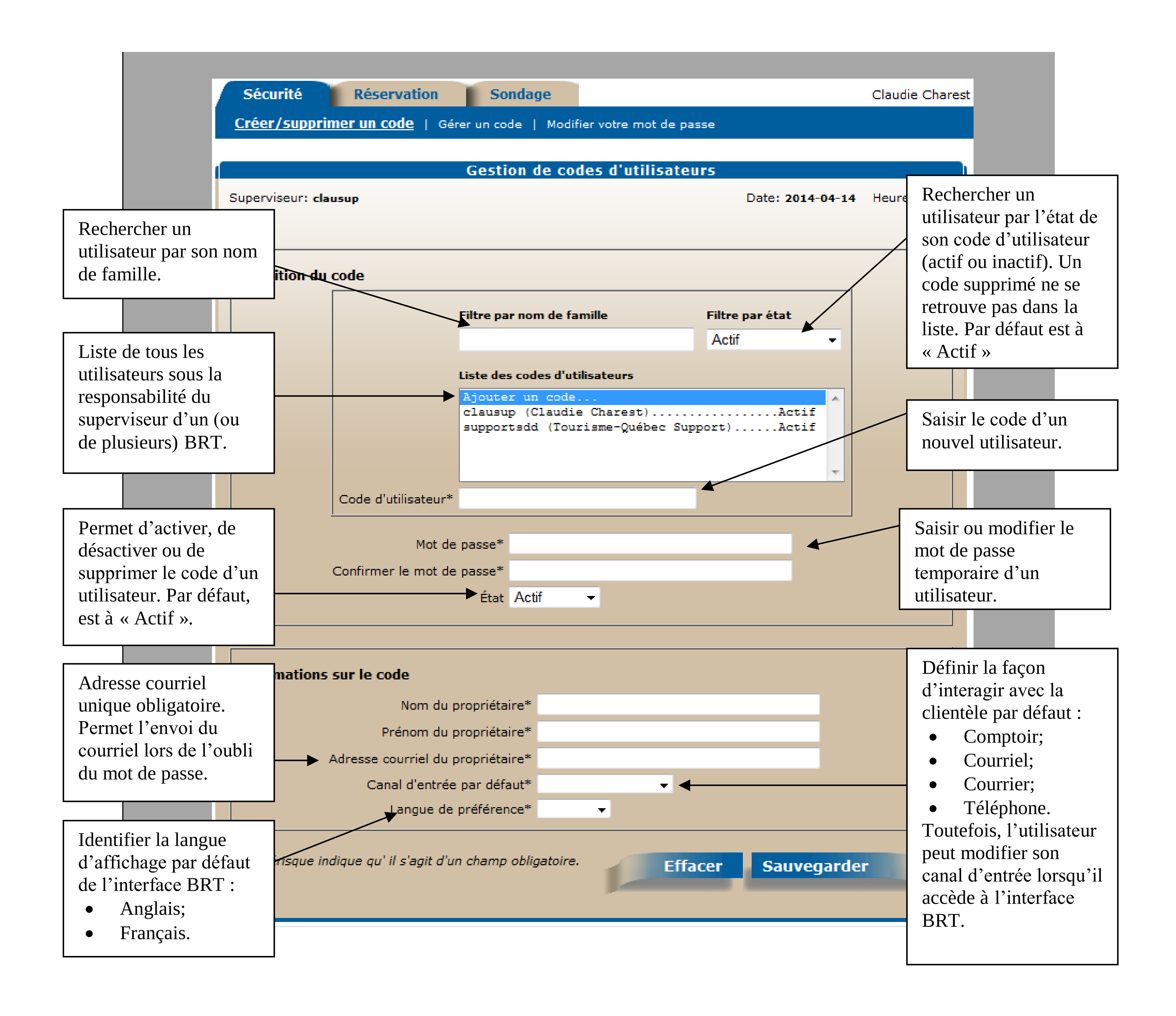


3.5 Sécurité

L'onglet « Sécurité » permet au superviseur de créer, de supprimer et de gérer des codes d'utilisateurs ainsi que de modifier son mot de passe personnel.

3.5.1 Créer/supprimer un code

Depuis ce lien, le superviseur crée les différents codes d'utilisateurs (préposés ou superviseurs) de ses BRT. C'est aussi depuis cette page qu'il active, désactive ou supprime le code d'un utilisateur et qu'il modifie le mot de passe temporaire des utilisateurs.


Sécurité
Réservation
Sondage
Claudie Charest
Créer/supprimer un code | Gérer un code | Modifier votre mot de passe
Gestion de codes d'utilisateurs
Superviseur: clausup
Date: 2014-04-14
Heure
ition du code
Filtre par nom de famille
Filtre par état
Actif
Liste des codes d'utilisateurs
Ajouter un code...
clausup (Claudie Charest).................Actif
supportsdd (Tourisme-Québec Support)......Actif
Code d'utilisateur*
Mot de passe*
Confirmer le mot de passe*
État Actif
mations sur le code
Nom du propriétaire*
Prénom du propriétaire*
Adresse courriel du propriétaire*
Canal d'entrée par défaut*
Langue de préférence*
risque indique qu' il s'agit d'un champ obligatoire.
Effacer
Sauvegarder
Rechercher un utilisateur par son nom de famille.
Liste de tous les utilisateurs sous la responsabilité du superviseur d'un (ou de plusieurs) BRT.
Permet d'activer, de désactiver ou de supprimer le code d'un utilisateur. Par défaut, est à « Actif ».
Adresse courriel unique obligatoire. Permet l'envoi du courriel lors de l'oubli du mot de passe.
Identifier la langue d'affichage par défaut de l'interface BRT :
• Anglais;
• Français.
Rechercher un utilisateur par l'état de son code d'utilisateur (actif ou inactif). Un code supprimé ne se retrouve pas dans la liste. Par défaut est à « Actif »
Saisir le code d'un nouvel utilisateur.
Saisir ou modifier le mot de passe temporaire d'un utilisateur.
Définir la façon d'interagir avec la clientèle par défaut :
• Comptoir;
• Courriel;
• Courrier;
• Téléphone.
Toutefois, l'utilisateur peut modifier son canal d'entrée lorsqu'il accède à l'interface BRT.

3.5.1.1 Créer un code

Lors de la création d'un nouveau code d'utilisateur, le superviseur se positionne sur « Ajouter un code... » dans la liste figurant en haut de page et inscrit dans le champs « Code d'utilisateur » le code dont se servira l'utilisateur pour accéder à l'interface BRT.

Il est suggéré de libeller le code d'un utilisateur par les quatre premières lettres de son prénom suivies des quatre premières lettres de son nom de famille.

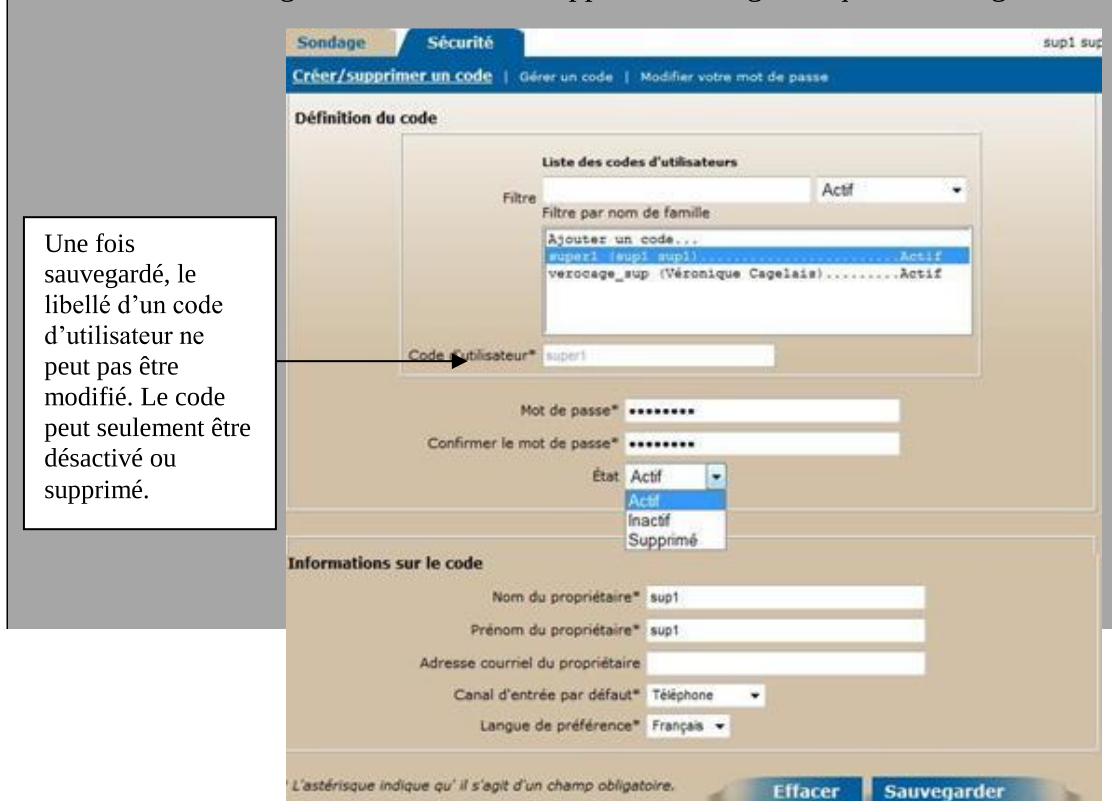
Exemple : Josiane Bonin a pour code d'utilisateur « josiboni ».

Par la suite, le superviseur saisit un mot de passe temporaire dans le champ « Mot de passe » et le confirme dans le champ suivant. C'est avec ce mot de passe que l'utilisateur ouvre sa première session dans l'interface BRT. Il devra le modifier dès sa première tentative d'accès. Le superviseur s'assure que la valeur du champ « État » est à « Actif ».

Dans l'encadré « Informations sur le code », le superviseur saisit ensuite les informations relatives au profil de l'utilisateur, soit :

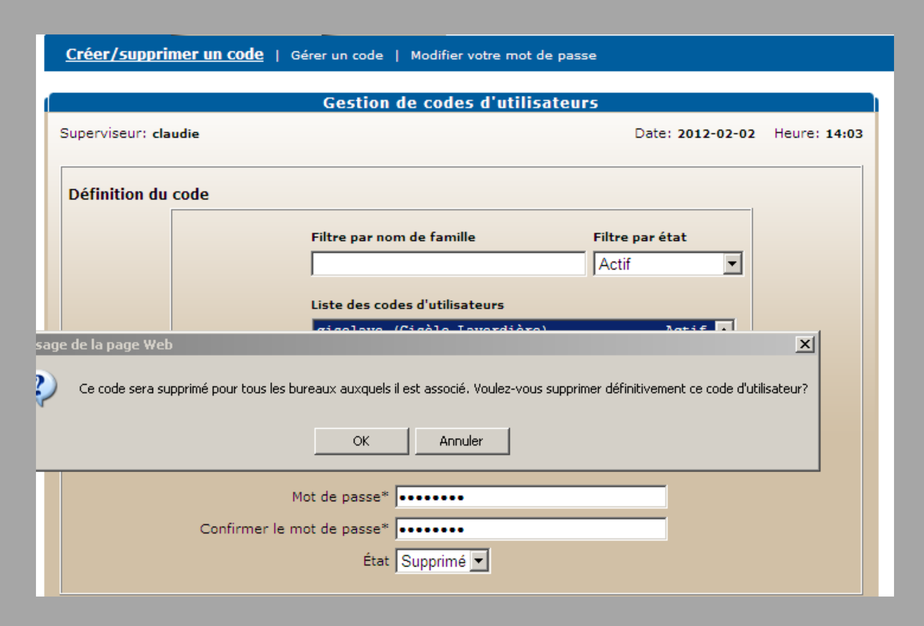
- Nom du propriétaire;
- Prénom du propriétaire;
- Courriel du propriétaire;
- Canal d'entrée par défaut;
- Langue de préférence.

Enfin, avant de passer au lien « Gérer un code », le superviseur clique sur le bouton « **Sauvegarder** » pour valider les informations du code de l'utilisateur. Le message « Information sauvegardée avec succès » apparaît en rouge lorsque la sauvegarde est complétée.



3.5.1.2 *Supprimer un code*

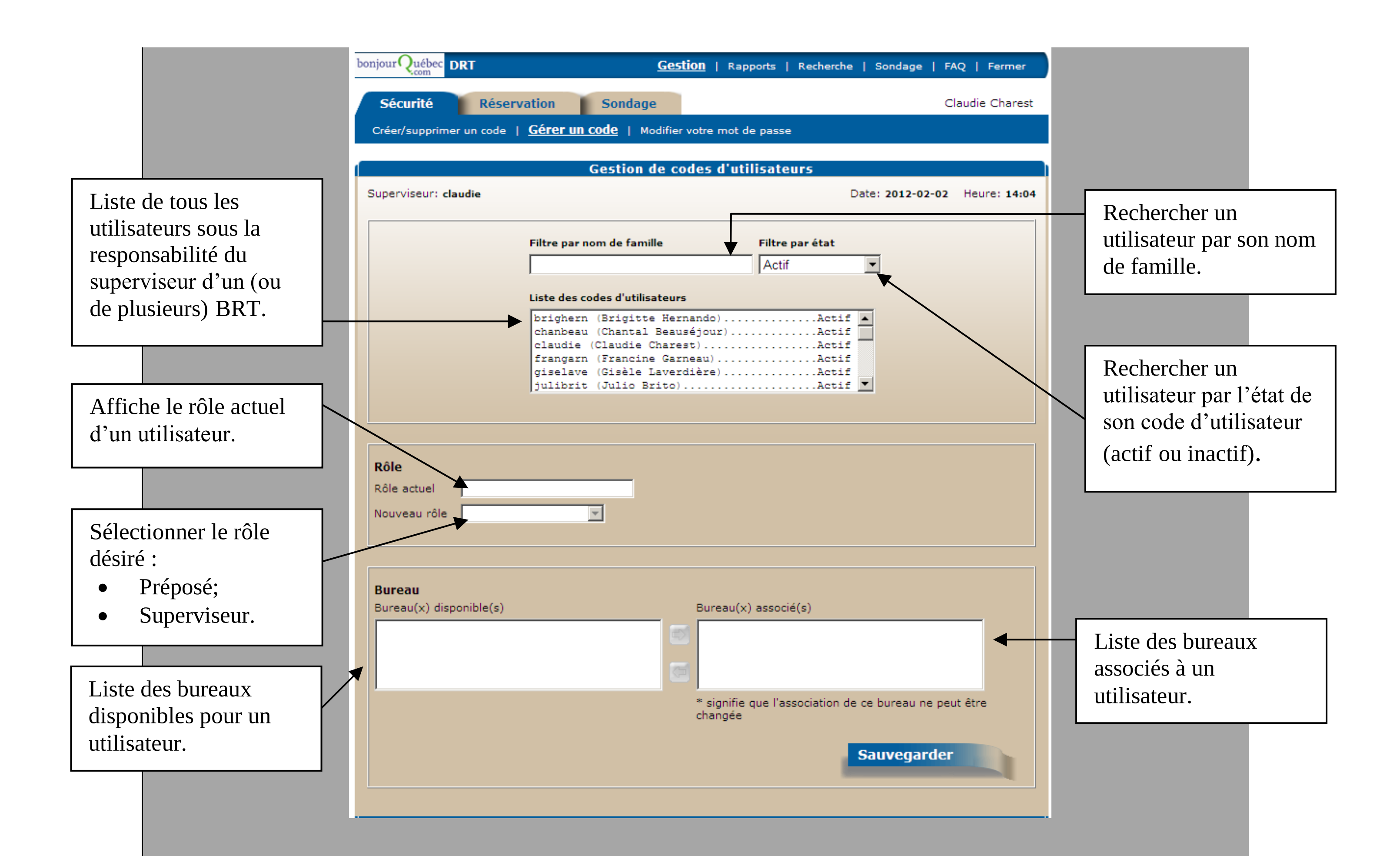
Pour supprimer un code d'utilisateur, le superviseur sélectionne le code dans la liste en haut de page. La page se rafraîchit et présente les informations relatives à l'utilisateur sélectionné. Le superviseur sélectionne « Supprimé » dans le champ « État » et clique sur le bouton « Sauvegarder ». Si l'utilisateur est associé à plus d'un bureau, une fenêtre apparaît et affiche le message suivant : « Ce code sera supprimé pour tous les bureaux auxquels il est associé. Voulez-vous supprimer définitivement ce code d'utilisateur? ». Le superviseur clique sur le bouton **« OK ».** Le code supprimé est retiré de la liste des codes d'utilisateurs des liens « Créer/supprimer un code » et « Gérer un code ».



Dans un rapport, les sondages réalisés par un utilisateur dont le code a été supprimé affichent le nom de l'utilisateur comme si le code de ce dernier était actif ou inactif.

3.5.2 **Gérer un code**

Le lien « Gérer un code » permet au superviseur d'associer à un utilisateur un rôle ainsi qu'un (ou plusieurs) BRT.

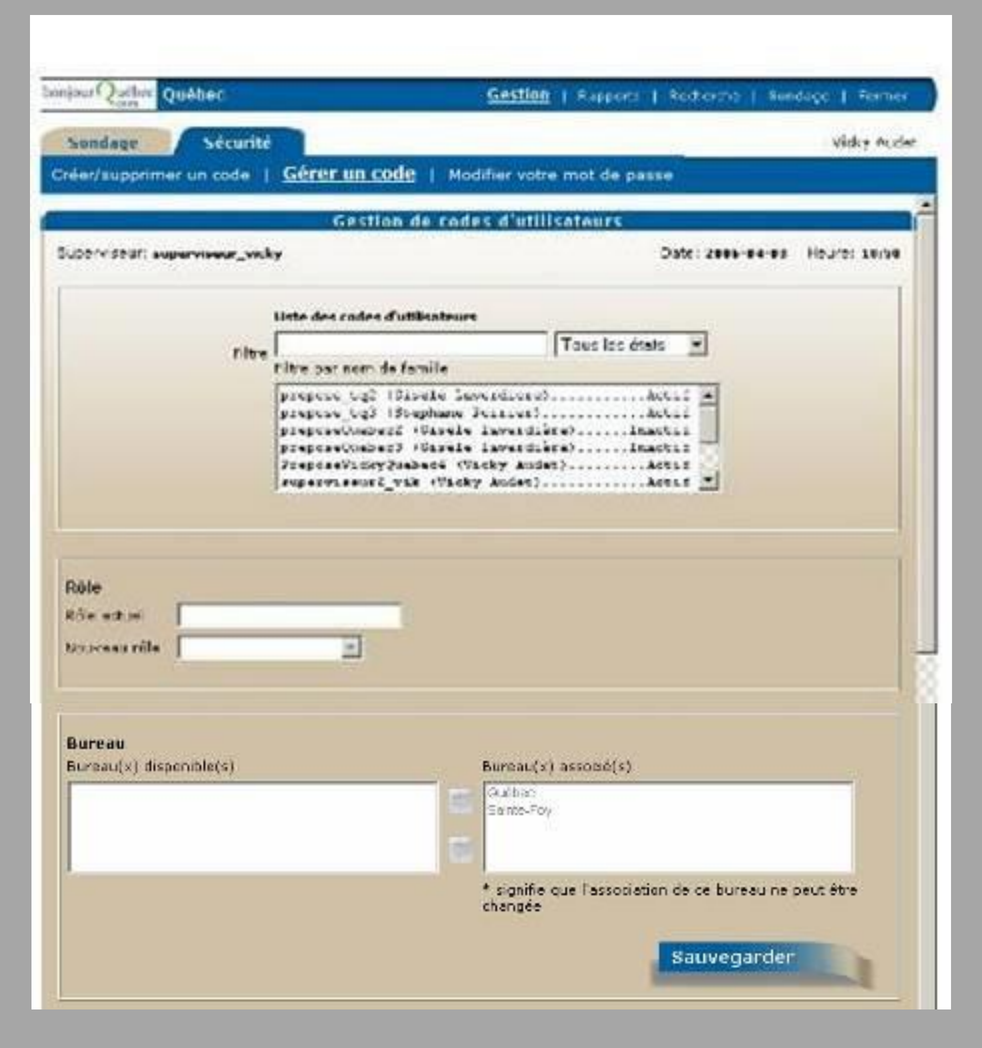


Lors de la création d'un code, le rôle par défaut d'un utilisateur est « préposé » et le bureau auquel il est associé est celui à partir duquel son superviseur a accédé à l'interface BRT. En tout temps, le superviseur peut modifier le rôle ainsi que les BRT associés à un code d'utilisateur.

Le superviseur sélectionne le code de l'utilisateur pour lequel il doit entrer ou modifier des informations. La page se rafraîchit et présente les informations relatives à l'utilisateur sélectionné. Le champ « Rôle actuel » affiche le rôle associé au code de l'utilisateur. Dans le menu déroulant « Nouveau rôle », le superviseur sélectionne le rôle désiré, soit préposé ou superviseur, selon le cas. Pour ne pas modifier le rôle d'un utilisateur, le superviseur laisse le champ « Nouveau rôle » vide; l'interface conserve ainsi le rôle actuel.

Par la suite, le superviseur attribue les BRT à partir desquels l'utilisateur pourra accéder à l'interface BRT. Dans le champ « Bureau(x) disponible(s) », le superviseur sélectionne le bureau désiré et clique sur la flèche pour qu'il s'affiche dans le champ « Bureau(x) associé(s) » (pour sélectionner plus d'un bureau, le superviseur appuie sur la touche « Ctrl » du clavier et sélectionne les bureaux désirés avec la souris). Pour supprimer l'accès à un BRT, le superviseur procède de la même façon, mais en sélectionnant le BRT dans le champ « Bureau(x) associé(s) » et en utilisant la flèche .

Pour valider l'information, le superviseur clique sur le **bouton « Sauvegarder »**. Le message « Information sauvegardée avec succès » apparaît en rouge lorsque l'opération est complétée.





Le superviseur ne peut attribuer que les BRT auxquels il est lui-même associé.

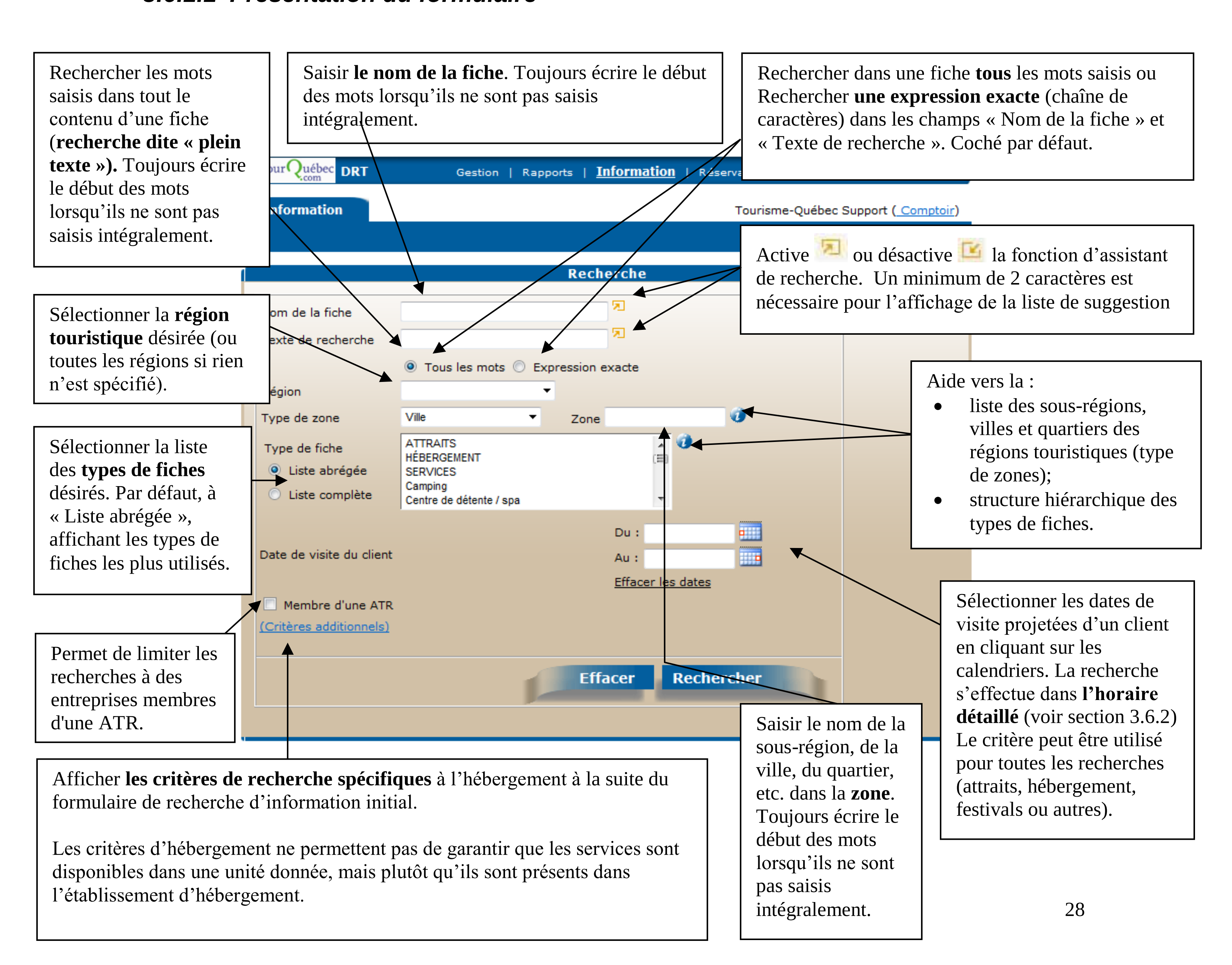
3.6 Module Information

Le module « Information » est présent par défaut à l'ouverture de l'interface BRT. Il permet d'accéder à la fonctionnalité de cartographie dynamique et est accessible en tout temps dans la barre d'identification du BRT.

3.6.1 **Recherche d'information**

L'onglet « Information » de l'interface BRT permet de rechercher tous les intervenants touristiques du Québec répondant aux critères d'admissibilité (voir la section 2.1.5), que ce soit un attrait, un service, un hébergement ou un organisme. Il permet également au préposé d'obtenir des renseignements généraux et de l'information relative aux lois, règlements, permis et procédures.

3.6.1.1 Présentation du formulaire



3.6.1.2 Démonstration

Le préposé remplit les différents champs (critères de recherche) du formulaire de recherche (voir la section 3.6.1.1) et clique sur le bouton « Rechercher » ou appuie sur la touche « Entrée » du clavier pour lancer la recherche. Au minimum, un de ces champs doit être rempli :

- Nom de la fiche;
- Texte de recherche;
- Région;
- Zone;
- Type de fiche.



Plus il y a de critères de recherche sélectionnés, plus le nombre de résultats est limité.

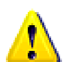


Pour sélectionner (ou désélectionner) plusieurs types de fiches, le préposé appuie sur la touche « Ctrl » du clavier et les sélectionne avec la souris dans le menu déroulant.



*Les fiches **Description – produits et services touristiques** (voir l'annexe 3 : Description – produits et services touristiques) sont un outil de référence pour les préposés aux renseignements. Pour chaque sujet jugé pertinent, une fiche Description est créée. Les fiches peuvent contenir les éléments suivants :*

- *Suggestions de recherche dans l'interface*
- *Informations diverses sur le sujet*
- *Liens vers d'autres sites*
- *Détails sur les lois et règlements applicables*
- *Terminologie*



Il est conseillé de combiner les critères spécifiques à l'hébergement avec les types de fiches relatifs à l'hébergement seulement (hôtels, gîtes, etc.) pour obtenir de l'information sur les établissements d'hébergement non réservables. La validation des disponibilités d'un établissement d'hébergement se fait sous le module « Réservation ».

Lorsque plus de quinze intervenants touristiques correspondent aux critères de recherche, un index des résultats s'affiche afin de faciliter le travail du préposé.

L'index se divise en deux parties, soit « Type de fiches » et « Région touristique ».

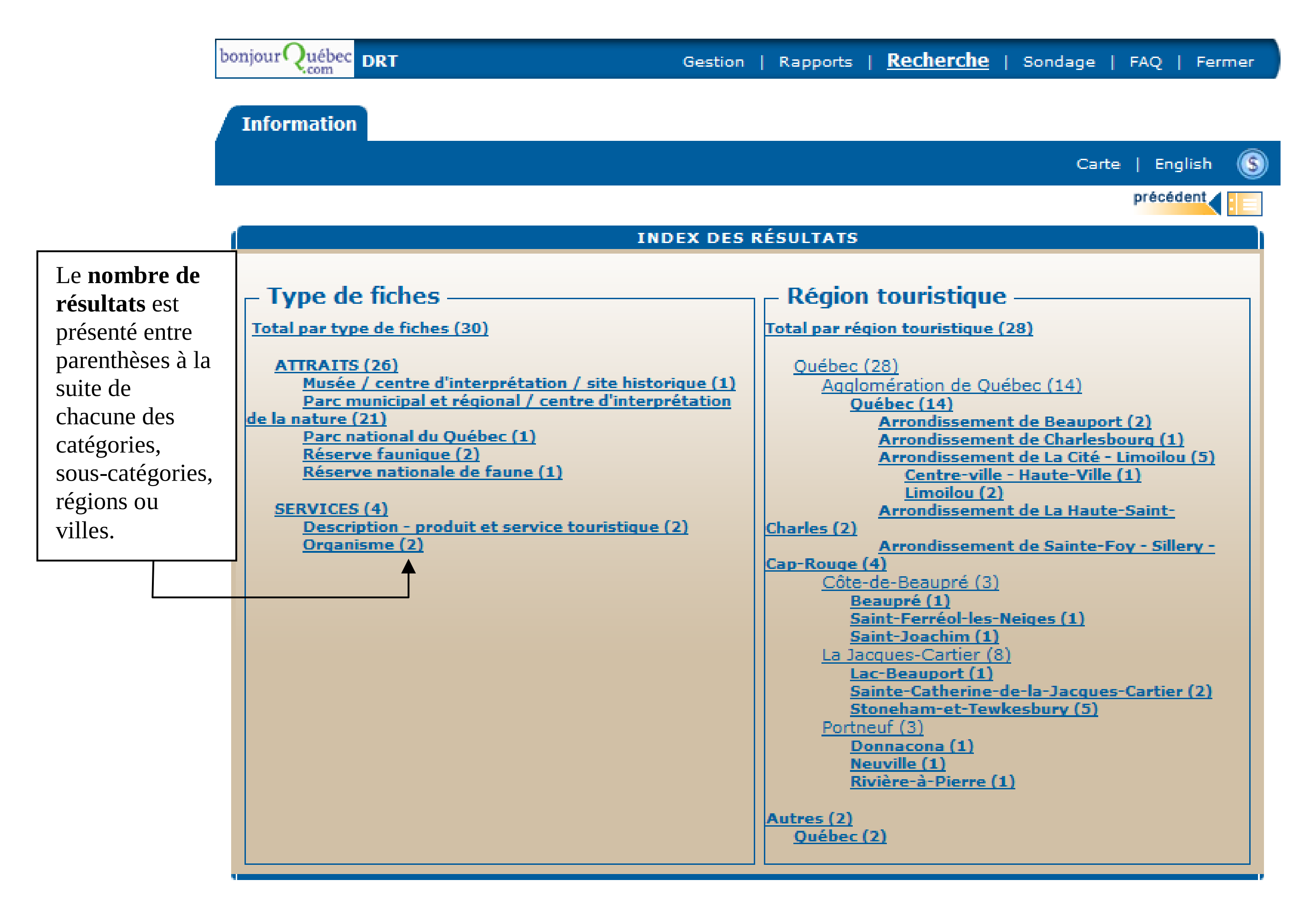
La partie « Type de fiches » présente les résultats selon les trois regroupements des types de fiches (et se détaillent selon leurs types de fiches respectifs) :

- Attraits;
- Hébergement;
- Services.

La partie « Région touristique » décline les résultats selon les 22 régions touristiques de la province (et leurs villes respectives). De plus, le libellé « Autres » suit la liste des régions touristiques lorsque applicable. Il présente les fiches du regroupement « Renseignements

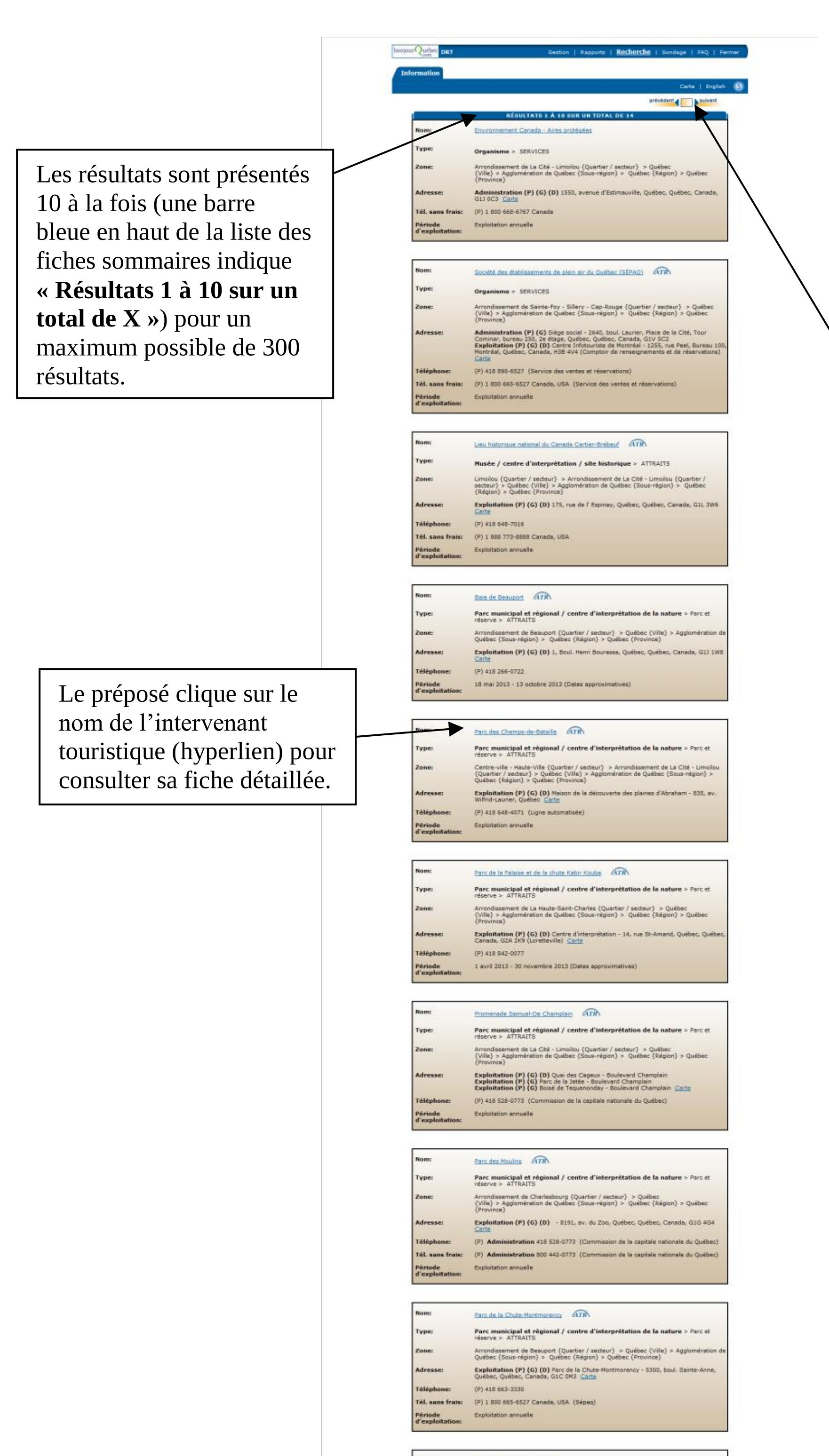
généraux », car celles-ci ne sont pas associées à une région, et les fiches concernant les autres provinces et pays.

Le préposé clique sur le nom de la catégorie, sous-catégorie, région, ville ou quartier désirée pour afficher les résultats.



Lorsque le préposé clique sur un des résultats de l'index ou lorsqu'il y a entre deux et quinze résultats correspondant aux critères de recherche, les fiches sommaires des intervenants touristiques sont présentées, jusqu'à concurrence de dix par page. Les informations qui peuvent être présentées dans les fiches sommaires de chacun des intervenants sont :

- Nom de l'intervenant;
- Type de fiche;
- Zone (territoire principal);
- Adresse;
- Lien « Carte » (cartographie dynamique);
- Téléphone;
- Téléphone sans frais;
- Période d'exploitation;
- Commentaire TQ.



Les résultats sont présentés 10 à la fois (une barre bleue en haut de la liste des fiches sommaires indique **« Résultats 1 à 10 sur un total de X »**) pour un maximum possible de 300 résultats.

Le préposé clique sur le nom de l'intervenant touristique (hyperlien) pour consulter sa fiche détaillée.

« Précédent » et **« Suivant »** permettent de naviguer d'une page de résultats à l'autre.

« Formulaire » permet de retourner au formulaire de recherche vierge afin de lancer une nouvelle recherche.

Lorsque le préposé clique sur le nom d'un intervenant touristique dans sa fiche sommaire ou lorsqu'il y a seulement un résultat correspondant aux critères de recherche, la fiche détaillée de l'intervenant touristique s'affiche. Elle peut contenir les informations suivantes :

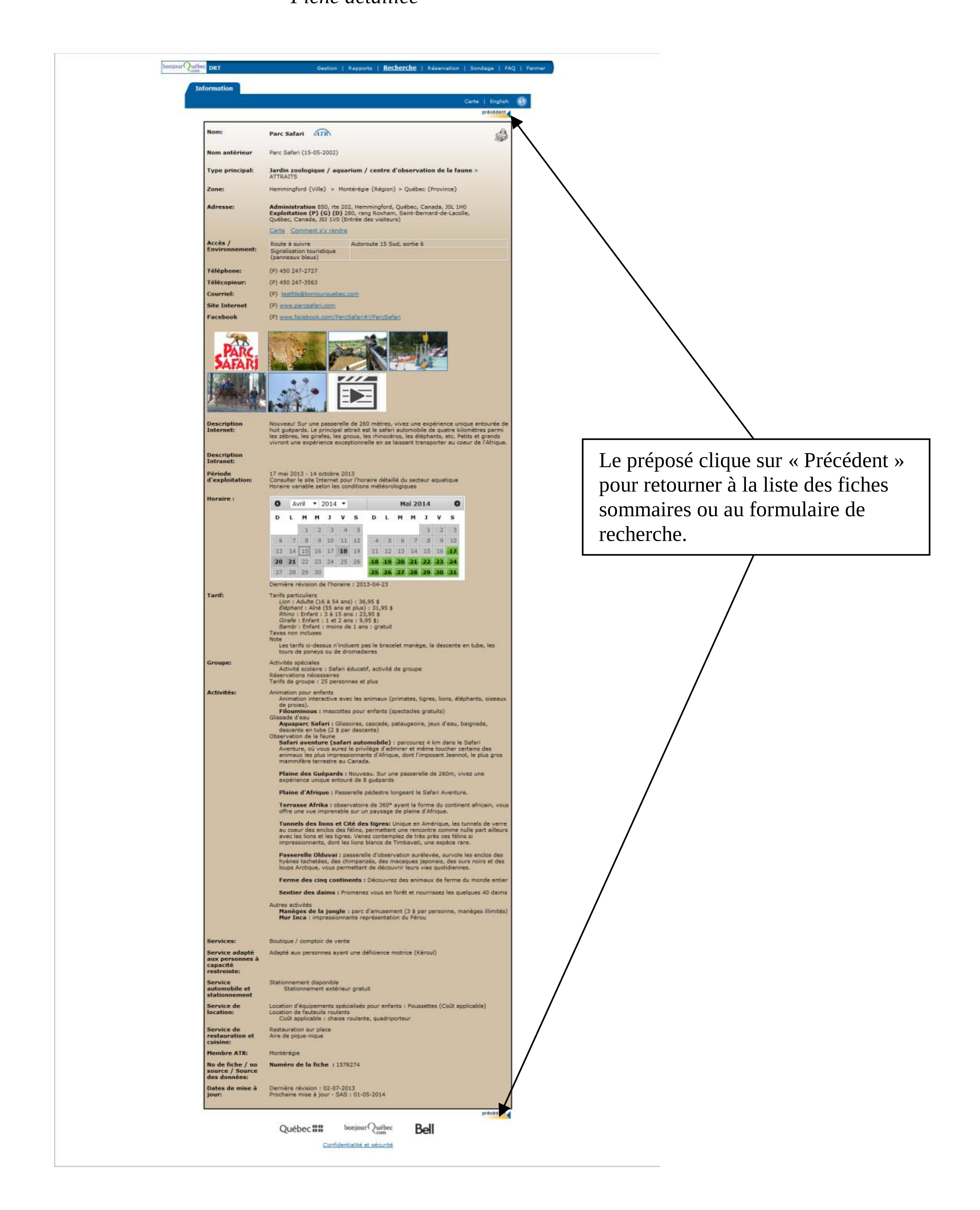
- Accès;
- Activité;
- Adresse (cartographie dynamique);
- Brochure;
- Classification*;
- Clientèle (adultes, familles, gais et lesbiennes, etc.)*;
- Coordonnées (téléphone, télécopieur, courriel, URL, etc.);
- Coupons de réduction;
- Date de gestion (dernières mises à jour);
- Descriptions Internet et Intranet;
- Durée de l'excursion;
- Environnement*;
- Équipement des unités*;
- Exposition (permanente et temporaire);
- Fiche Parent/Enfant (hyperlien vers la fiche reliée);
- Groupe (différents services offerts pour les groupes);
- Horaire d'accueil*;
- Label de qualité;
- Lits disponibles*;
- Logo;
- Membre ATR;
- Menu;
- Modes de paiement*;
- Nom antérieur;
- Nom de la fiche;
- Numéro de fiche;
- Particularité camping*;
- Particularité sport d'hiver;
- Périodes d'exploitation/Horaire;
- Photographies;
- Service adapté aux personnes à capacité restreinte;
- Service automobile et stationnement;
- Service de location;
- Service de restauration et cuisine;
- Service;
- Soins;
- Tarif;
- Type de bateau;
- Type de croisières;
- Type de fiches;
- Unité*;
- Vidéo;
- Zone (territoire principal).

* Caractéristiques principalement utilisées pour les établissements d'hébergement



Ces caractéristiques ne sont pas présentées en ordre alphabétique dans une fiche détaillée. Le nom et les coordonnées sont toujours affichés en premier, suivis des différentes caractéristiques par ordre d'importance, selon les types de fiches.

Fiche détaillée



3.6.1.2.1 Synonymes utilisés

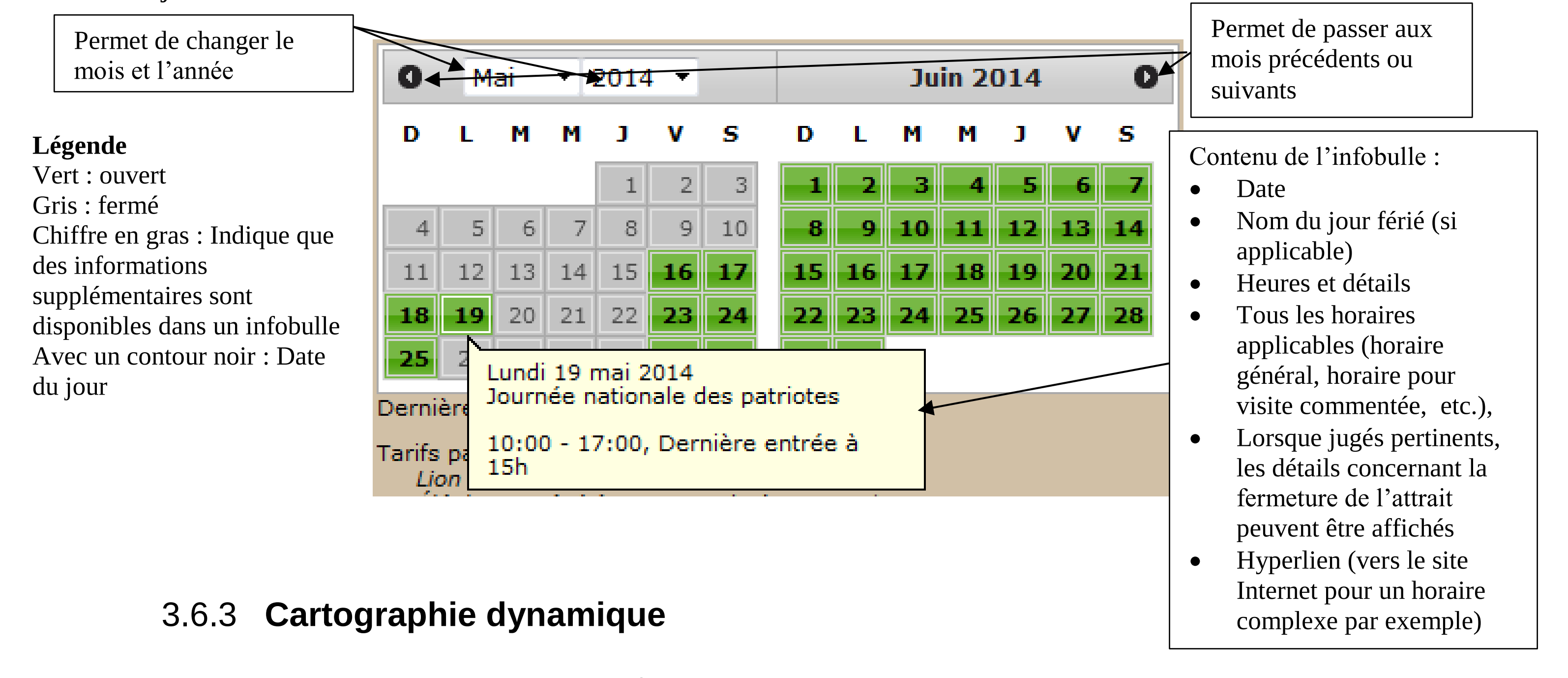
Les synonymes d'une trentaine de termes utilisés dans la banque de données y sont intégrés pour faciliter la recherche du préposé, car ces termes peuvent être nommés différemment par les clients (voir l'annexe 5 : Liste des synonymes).

Par exemple, le terme « zodiac » est celui utilisé dans la banque de données. Cependant, lorsque le préposé inscrit dans le champ « Texte de recherche » les mots « bateau pneumatique », les fiches contenant « zodiac » ou « bateau pneumatique » sont trouvées.

3.6.2 **Horaire détaillé**

L'horaire détaillé, lorsque disponible, est affiché sous forme de calendrier. Au moment d'effectuer sa recherche, le préposé peut inscrire la date prévue du séjour du client. Cette recherche permet d'afficher en résultats que les attraits ou autres qui sont ouverts à cette période.

Dans la fiche les horaires détaillés sont présentés sous forme de calendrier. Lorsque le préposé survol une journée avec sa souris une infobulle s'affiche est donne les détails de l'horaire de la journée.



3.6.3 **Cartographie dynamique**

La cartographie dynamique est une fonctionnalité qui permet au préposé de visualiser sur une carte des intervenants touristiques et de situer ce qui se trouve à proximité. Elle permet de tracer des itinéraires, ainsi que d'imprimer et de faire parvenir par courriel des cartes et des itinéraires.

Lorsque l'adresse d'un intervenant touristique est ajoutée dans le SDD par l'équipe du SAS, une longitude et une latitude (géoréférence) sont associées à un ou plusieurs points de service de sa fiche. Le géoréférencement d'un point de service permet de positionner ce dernier sur une carte.

Un point de service représente généralement l'adresse d'exploitation d'un intervenant touristique. Toutefois, un intervenant touristique peut posséder plus d'un point de service.

Exemples :

- Une fiche du type « Parc et réserve » peut avoir autant de points de service qu'elle comporte de portes d'entrée.
- Une fiche du type « Traversier » peut avoir autant de points de service qu'elle comporte de lieux d'embarquement.
- Une fiche du type « Fête/festival/événement » peut avoir autant de points de service qu'elle comporte de scènes de spectacles.

Les fonctionnalités de la cartographie dynamique sont accessibles par le lien « Carte », dans la barre bleue près de la langue, dans les fiches sommaires ou détaillées, et par le lien « Comment s'y rendre », dans les fiches détaillées des intervenants touristiques, sous tous les onglets du module « Recherche ». Toutefois, une fiche peut ne pas être géoréférencée. Dans un tel cas, elle n'affiche aucun lien.

3.6.3.1 Présentation de la fonction Carte avec points à proximité

3.6.3.1.1 Présentation de la carte



3.6.3.1.2 Présentation de la mini-fiche

La mini-fiche s'affiche lorsque la carte est ouverte à partir d'une fiche avec un seul point de géoréférencement. On peut faire afficher une mini-fiche en double-cliquant sur un point de la carte.



3.6.3.1.3 Recherche sur la carte

3.6.3.1.3.1 Sélection de points à proximité

La fonction « À proximité » accessible via la mini-fiche permet d'afficher sur la carte les fiches de type Hébergement, Activités et attraits, Information touristique ou Services touristiques à proximité du point de référence. Elle permet également, à l'aide de l'outil texte de recherche, de trouver une fiche précise dans la base de données et de la situer sur la carte par rapport au point référence.

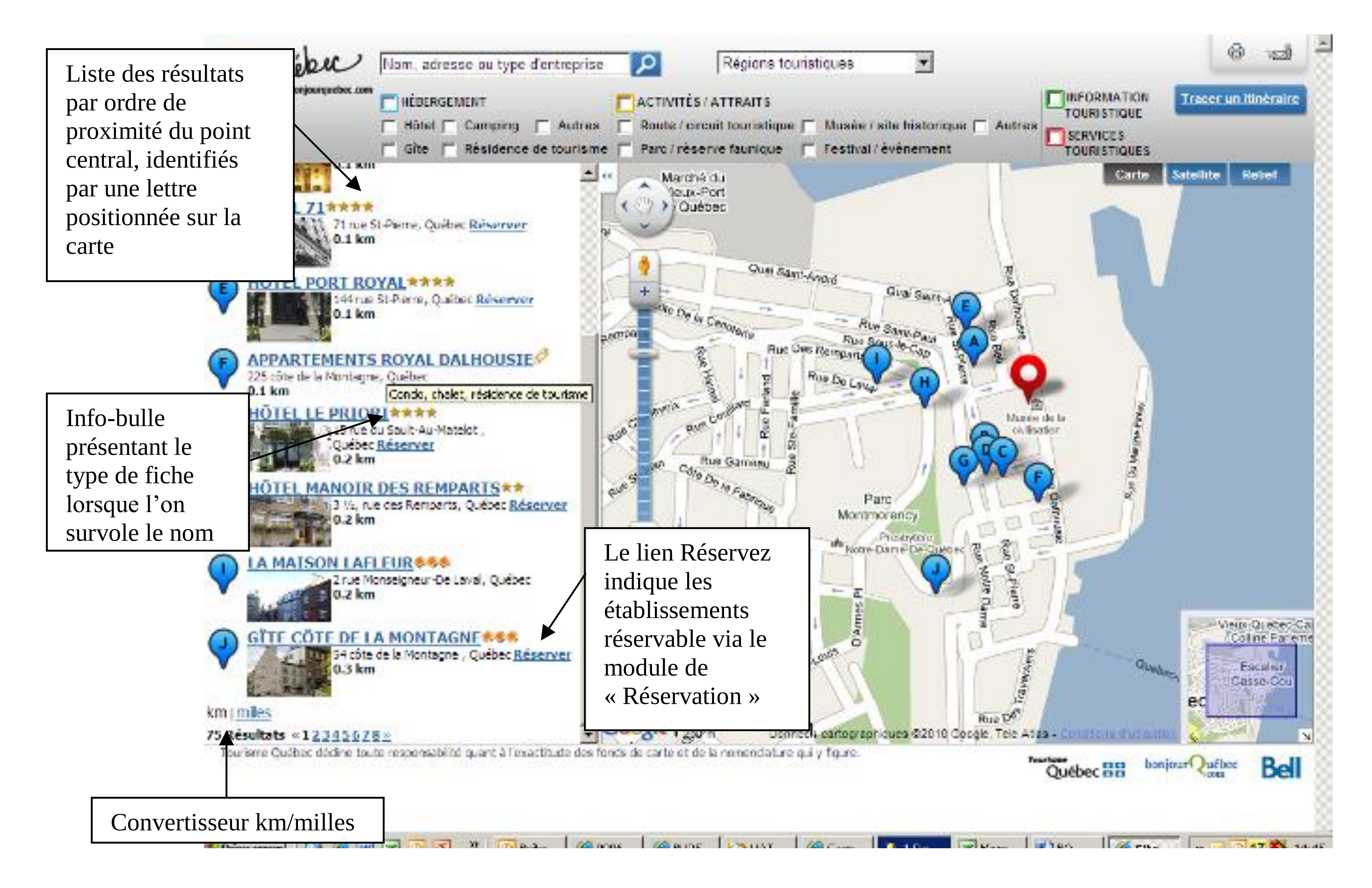


Pour effectuer une recherche, les règles sont :

- Recherche avec un ou plusieurs mots (les résultats affichés sont ceux présentant tous les mots);
- Saisie minimum de trois caractères;
- Recherche avec ou sans accents, en majuscule ou en minuscule ;
- Recherche possible avec des caractères spéciaux par exemple : &.

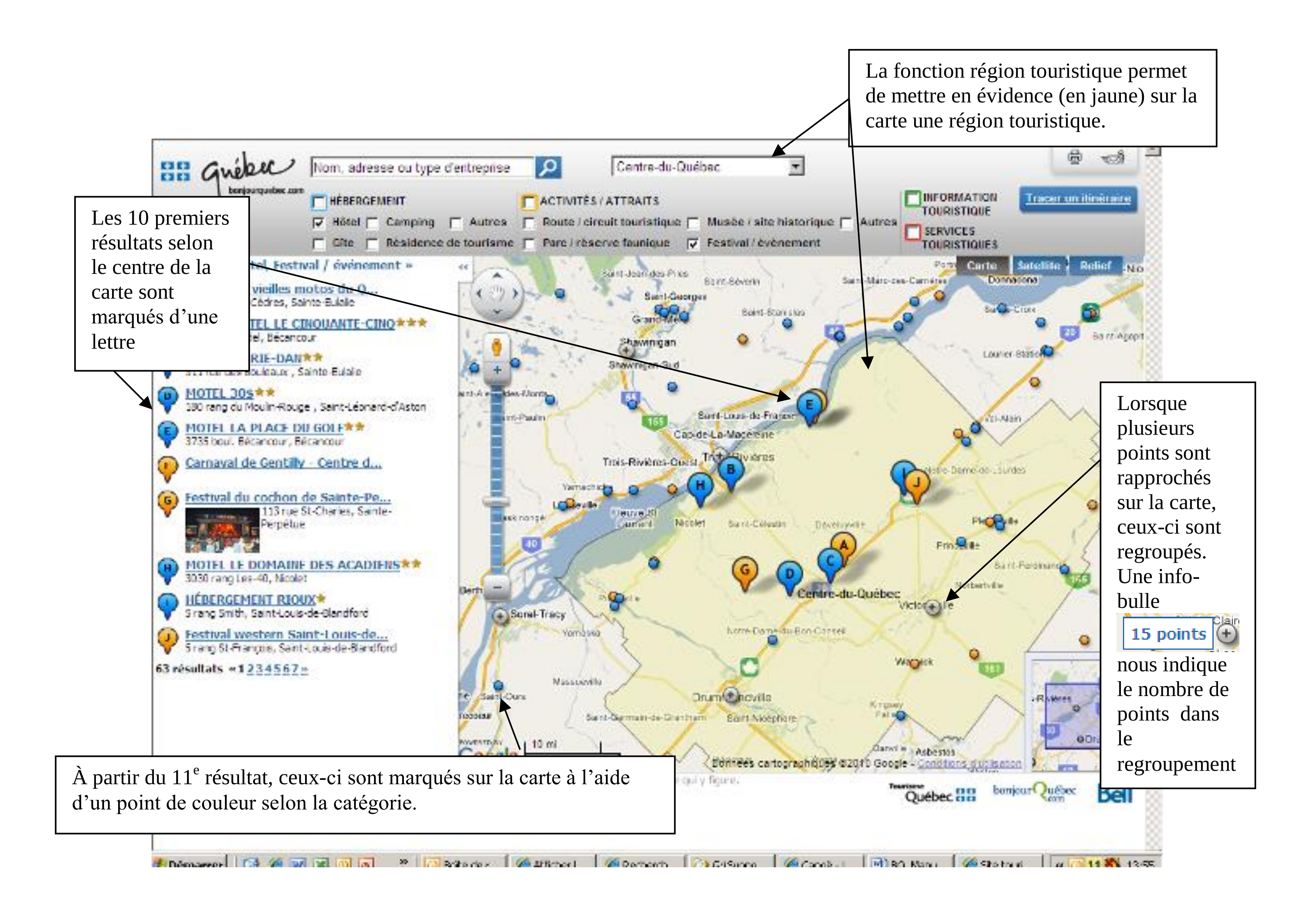
Les résultats affichés sont soit :
- les 100 premiers points répondant à la recherche **ou**
- les points répondant à la recherche pour une distance maximale de 100 km **ou**
- aucun résultat.

La distance entre le point de référence et les points à proximité est calculée à vol d'oiseau.



3.6.3.1.3.2 Recherche générale

La recherche générale permet de positionner sur la carte, à l'aide des catégories situées dans l'en-tête, différents intervenants et circuits touristiques. Elle permet à l'aide de l'outil de recherche de trouver une fiche précise dans la base de données et de la situer sur la carte. Elle offre aussi la possibilité de mettre en évidence une région touristique.



3.6.3.1.3.2.1 Catégorie de recherche

Case Catégorie	Couleur du point sur la carte	Recherche effectuée
HÉBERGEMENT	Bleu	Recherche parmi tous les types de fiches associés à Hébergement
Hôtel	Bleu	Recherche parmi les types de fiches suivants : Hôtel de grande capacité, hôtel de moyenne capacité, petit hôtel
Gîte	Bleu	Recherche le type de fiche Gîte touristique
Camping	Bleu	Recherche le type de fiche Camping
Résidence de tourisme	Bleu	Recherche le type de fiches Condo, chalet et résidences de tourisme
Autres	Bleu	Recherche parmi les types de fiches inscrits sous Hébergement à l'exception des types présentés plus haut (recherche pointe sur 7 types de fiches)

ACTIVITÉS / ATTRAITS	Jaune	Recherche parmi tous les types de fiches associés à Attraits et affiche les circuits inclus dans la zone de la carte
Route/circuit touristique	Icône du circuit	Affiche sur la carte les 15 circuits touristiques identifiés par Tourisme Québec.
Parc/réserve faunique	Jaune	Recherche parmi les types de fiches suivants : Réserve nationale de faune, Parc national du Québec, Parc national du Canada, Réserve faunique, Parc municipal et régional / centre d'interprétation de la nature
Musée/site historique	Jaune	Recherche le type de fiche Musée / centre d'interprétation / site historique
Festival/événement	Jaune	Recherche parmi les types de fiches suivants : Fête/festival/événement, Salon et foire, manifestation sportive
Autres	Jaune	Recherche parmi les types de fiches inscrits sous Attraits à l'exception des types présentés plus haut (recherche pointe sur 32 types de fiches)
INFORMATION TOURISTIQUE	Vert	Recherche parmi les types de fiches suivants : Centre Infotouriste, bureau d'accueil touristique, bureau d'information touristique, relais d'information touristique
SERVICES TOURISTIQUES	Rouge	Recherche parmi tous les types de fiches associés à Services (recherche pointe sur 35 types de fiches) à l'exception des lieux d'accueil



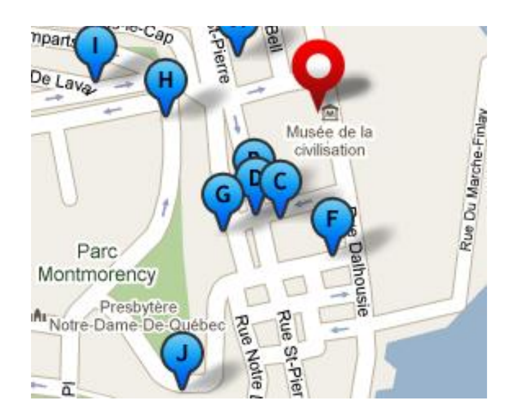
Veuillez noter qu'il est impossible de combiner une recherche de point à proximité et une recherche générale.

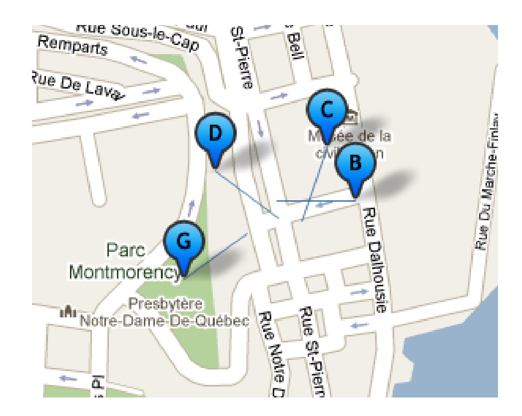


Le critère route et circuit touristiques affiche sur la carte les 15 routes et circuits touristiques identifiés par le Ministère Du Tourisme. Chaque circuit affiche une icône à partir de laquelle on accède à sa mini-fiche.

3.6.3.1.3.3 Fonction dispersion

Lorsqu'il n'y a plus de regroupement d'affiché et qu'il reste encore plusieurs points superposés sur la carte, il est possible de les disperser afin d'en faciliter la consultation.





On active la fonction Dispersion en cliquant sur :

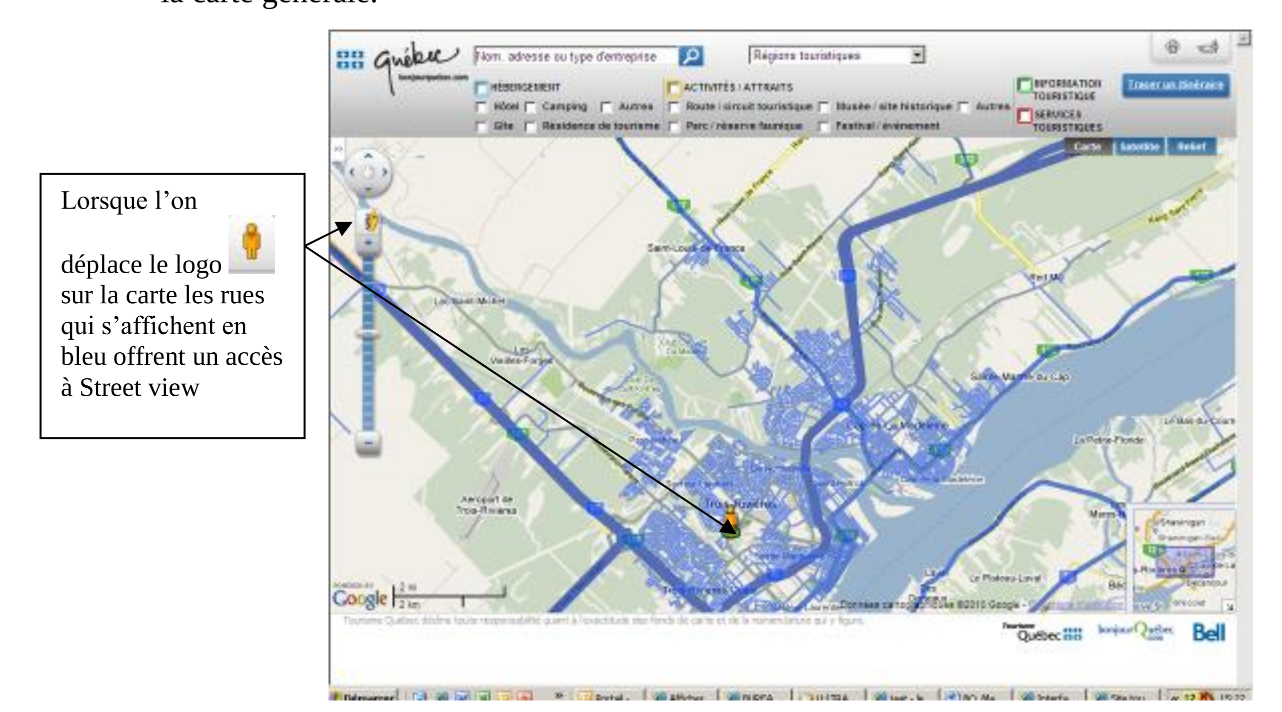
- l'icône (lettre) dans la carte

On désactive la fonction Dispersion en :

- survolant l'extérieur du rayon de dispersion à l'aide de la souris;
- cliquant à l'extérieur du rayon de dispersion;
- fermant la mini-fiche du point;
- sélectionnant un point ne faisant pas partie des points du rayon de dispersion.

3.6.3.1.3.4 Fonction Street view

Street view est une fonctionnalité qui permet d'afficher en photo une portion de la carte et de s'y déplacer virtuellement. Le préposé accède à Street view par la mini-fiche ou par le logo dans la carte générale.



Permet la rotation de l'image à l'aide des flèches et en déplassant le « N » sur le cercle externe. On peut également faire une rotation de l'image avec la souris ou les flèches gauche/droite du clavier

Affiche l'adresse approximative de l'image

Le logo permet d'afficher l'image en format plein écran et le logo permet de fermer l'image

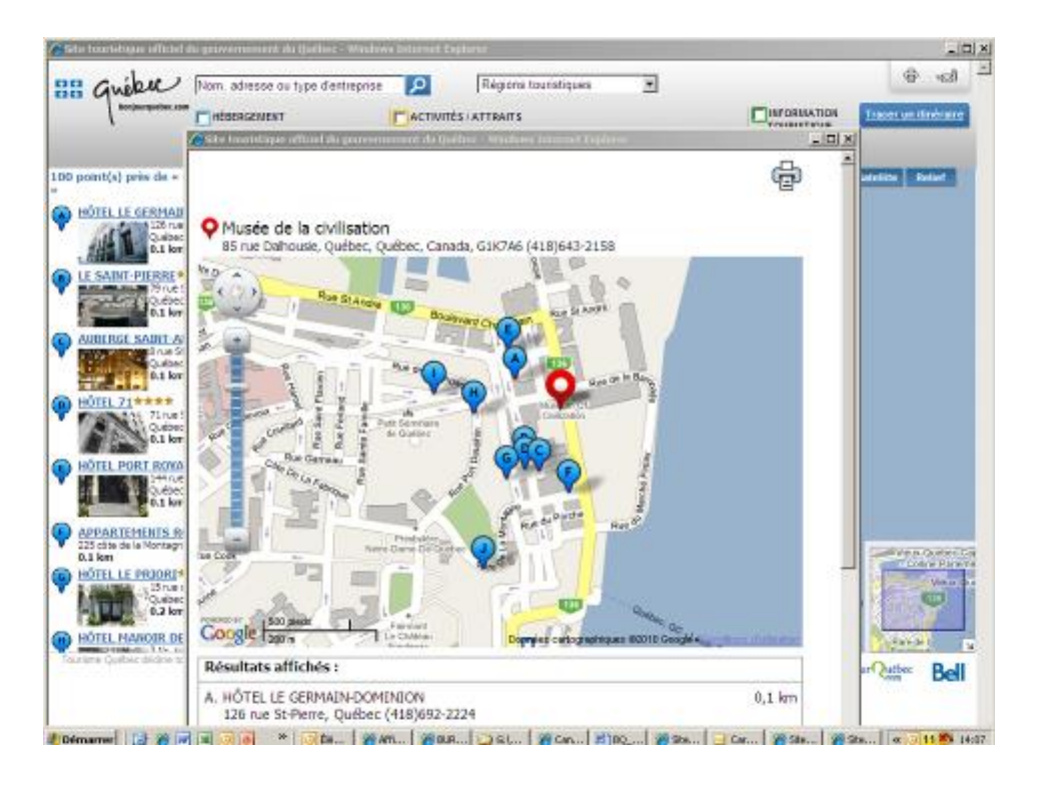
66 Rue Dalhousie, Quebec, QC, Canada
Adresse approximative

Permet de faire un Zoom dans la carte

Permet de se déplacer dans la carte. On peut également se déplacer à l'aide d'un double-clique dans la carte ou avec les flèches haut/bas du clavier

3.6.3.1.4 Processus d'impression de la carte

Lorsque le préposé veut imprimer une carte avec les points à proximité il doit cliquer sur l'icône en haut de page. Cette action ouvre une fenêtre d'aperçu avant impression ce qui vous permet de modifier la carte (la déplacer, zoom avant et zoom arrière) avant de l'imprimer. Vous devez cliquer sur l'icône de cette fenêtre pour l'imprimer.



3.6.3.1.5 Processus d'envoi de la carte par courriel

Lorsque le préposé veut envoyer une carte par courriel, il doit cliquer sur le bouton en haut de page. Cette action ouvre une fenêtre permettant de personnaliser le courriel

Site touristique officiel du gouvernement du Québec - Windows Internet Explorer

Envoi par courriel

Nom de l'expéditeur

*Courriel de l'expéditeur info@bonjourquebec.com

*Courriel du destinataire

Commentaires

Champs obligatoires

L'adresse info@bonjourquebec.com apparaît par défaut. Veuillez la remplacer par votre adresse de courriel afin d'éviter les problèmes de retour de courriel

Musée des beaux-arts de Montréal (MBAM)

1380 rue Sherbrooke O., Montréal, Québec, Canada, H3G1J5

```
http://bqcintra.mapanswer.com/BQC_v2/gm/proximityMailPrint.do?
poiList=879888|865828|890101|14413967|890179|973164|12449583|1244
2220|862787|882307&longitude=-
73.5791055&latitude=45.49891&mapType=1&zoomLevel=16&servicePoint=
1192594&distanceUnit=km&language=fr&isMail=true&p_siteId=10299556
```

Lien HTML contenant la carte géographique ou l'itinéraire

Envoyer

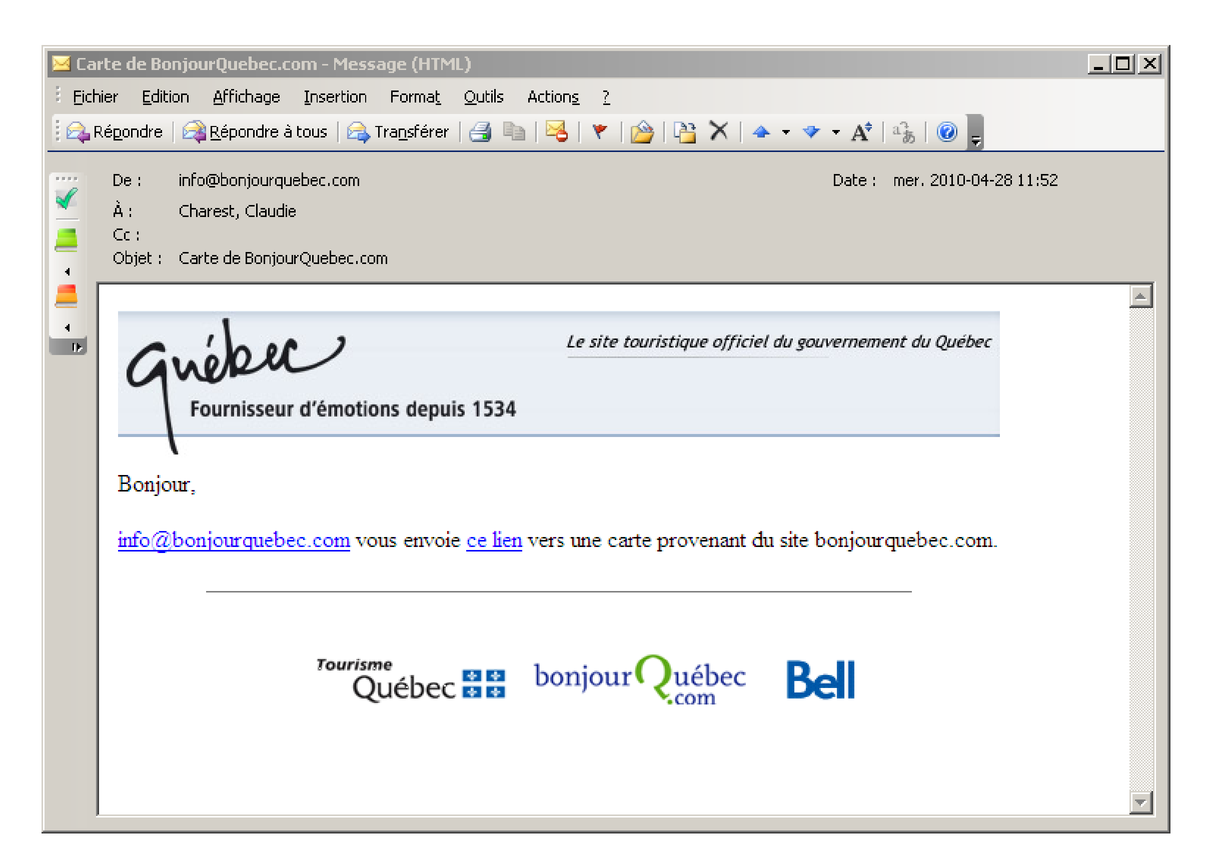
Tourisme Québec bonjourQuébec.com Bell

Terminé Intranet local 100%

Une fois qu'on a cliqué sur « Envoyer », cette fenêtre s'affiche.



Le client va recevoir, dans sa boîte de courriel, un message qui ressemblera au message suivant



3.6.3.1.6 Fonction Itinéraire

La fonction Itinéraire est accessible à partir de :

- la fiche détaillée (Lien « Comment s'y rendre »)
- la mini-fiche (liens « Vers ce lieu » ou « À partir de ce lieu »)
- Tracer un itinéraire (dans l'entête de la carte)

L'affichage sera différent selon le lieu de travail. Le système offre par défaut un point de départ selon le bureau associé au compte du préposé. La seul exception est « Tracer un itinéraire qui n'offre aucun point par défaut.

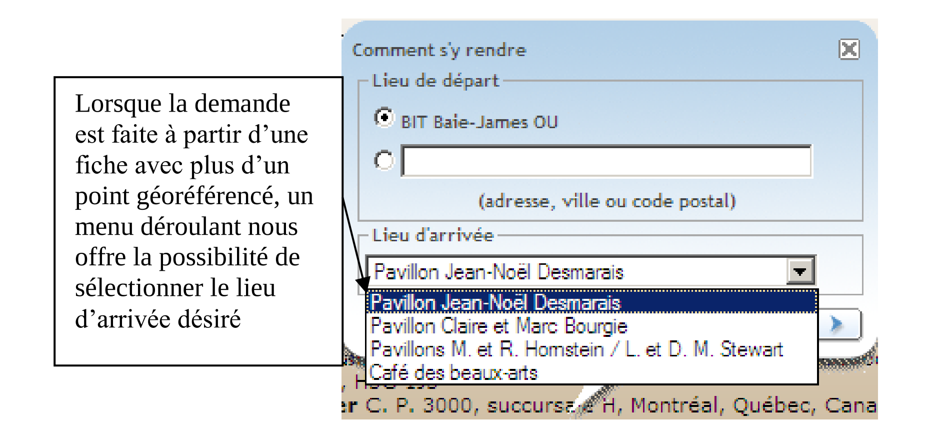
3.6.3.1.6.1 Itinéraire via la fiche détaillée

Dans la fiche détaillée, le lien « Comment s'y rendre » ouvre la fenêtre suivante.

Fiche avec un seul géoréférencement



Fiche avec plus d'un géoréférencement



3.6.3.1.6.2 Itinéraire via la mini-fiche

La mini-fiche offre deux options d'itinéraire

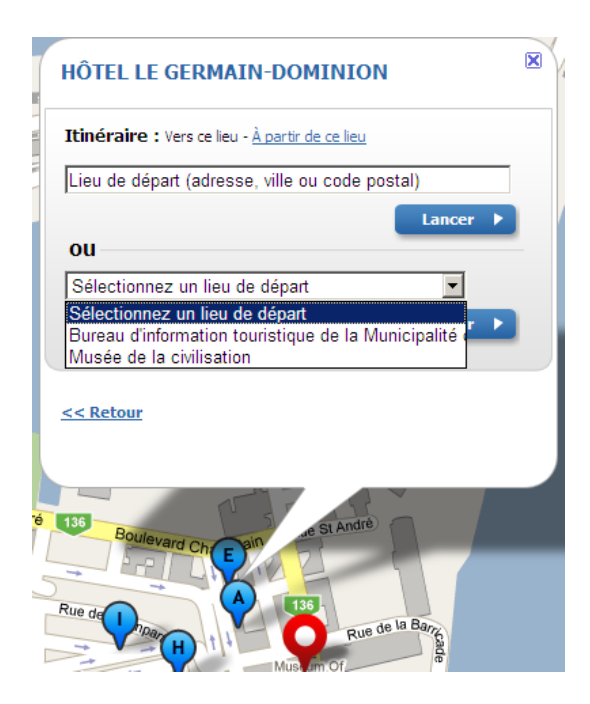
« Vers ce lieu »



« À partir de ce lieu »

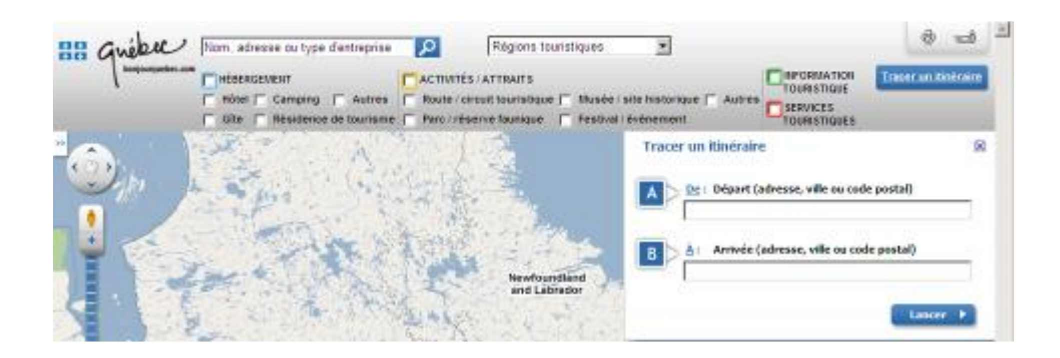


Lorsque la fonction Itinéraire est demandée via la mini-fiche d'un point à proximité, le champ « ou » affiche un menu déroulant avec le BRT et le point de référence.



3.6.3.1.6.3 Itinéraire via Tracer un itinéraire

Le bouton Tracer un itinéraire ouvre un formulaire qui permet au préposé de saisir un point de départ et un point d'arrivée au choix.



3.6.3.1.6.4 Présentation d'un itinéraire

Un itinéraire présente les indications routières et le tracé sur une carte. Plusieurs options de la carte Itinéraire sont identiques à celles de la carte, tels que : Envoi par courriel, Imprimer et les fonctions de navigation de la carte.

Ce lien permet d'effacer l'itinéraire demandé

Tracé de l'itinéraire en mauve

Points de départ et d'arrivée

Indications routières à suivre avec temps et kilométrage

Pour chaque portion de trajet, il est possible de consulter une carte

Convertisseur km/milles

Le lien **« Itinéraire de retour »** permet d'indiquer le chemin vers le point d'origine.

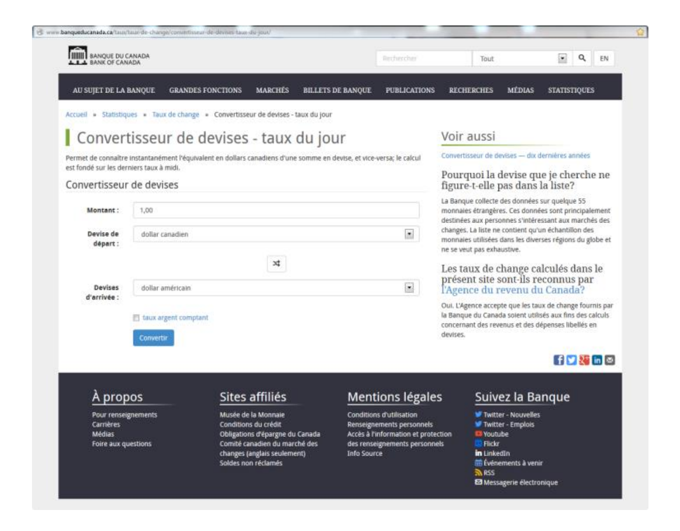
Attention ! Une note en bas de page indique que l'itinéraire n'est qu'une proposition et qu'on n'offre aucune garantie quant à son contenu. Des travaux de construction, des embouteillages ou d'autres problèmes peuvent modifier l'itinéraire proposé.



Il vous est possible de modifier le parcours d'un itinéraire. Vous n'avez qu'à glisser, à l'aide de la souris, le tracé suggéré vers le chemin souhaité.

3.6.4 **Fonctionnement du convertisseur de devises**

Le convertisseur de devises est présent dans tous les onglets du module « Recherche ». Lorsque le préposé clique sur l'icône , une fenêtre s'ouvre et présente le convertisseur de devise de la Banque du Canada.



3.6.5 **Foire aux questions (FAQ)**

Le lien « FAQ » ouvre une nouvelle fenêtre contenant des renseignements utiles aux utilisateurs, dont la façon de joindre l'équipe de BonjourQuébec et les adresses électroniques des différents environnements. Les six questions de la foire aux questions sont :

- Comment nous joindre?
- Comment puis-je obtenir un manuel d'utilisateur?
- Comment puis-je ajouter une entreprise touristique ou modifier l'information d'une entreprise existante?
- Que trouve-t-on dans la banque d'information de Tourisme Québec?

3.6.6 **Lien Météo média**

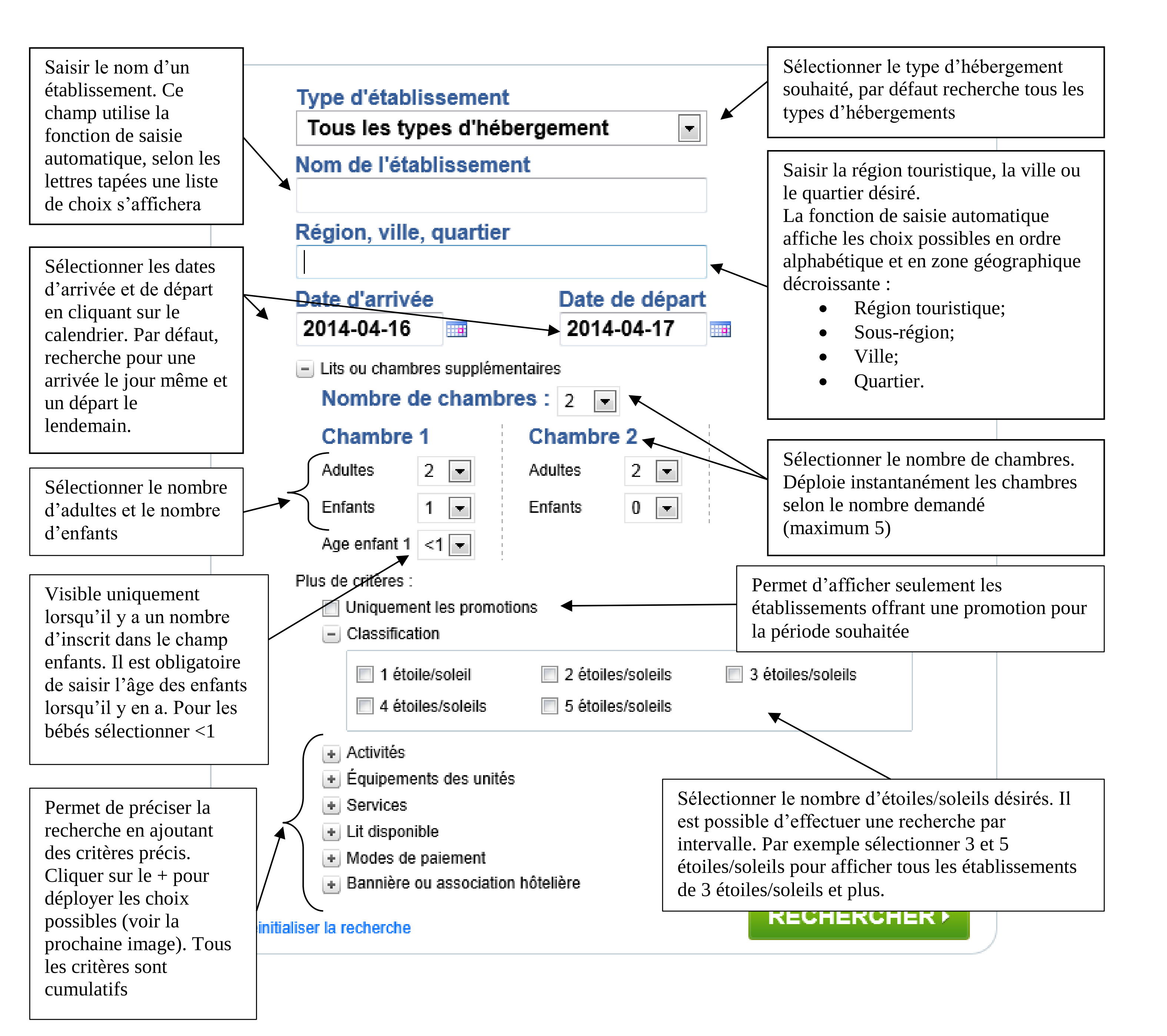
Un bouton « Météo Média » figure à la droite de la section « Recherche ». Ce bouton ouvre une fenêtre qui affiche la météo locale détaillée pour le BRT associé. Le bouton est accessible en tout temps à partir des onglets « Recherche », « Réservation » et « Forfait ».

3.7 Module Réservation

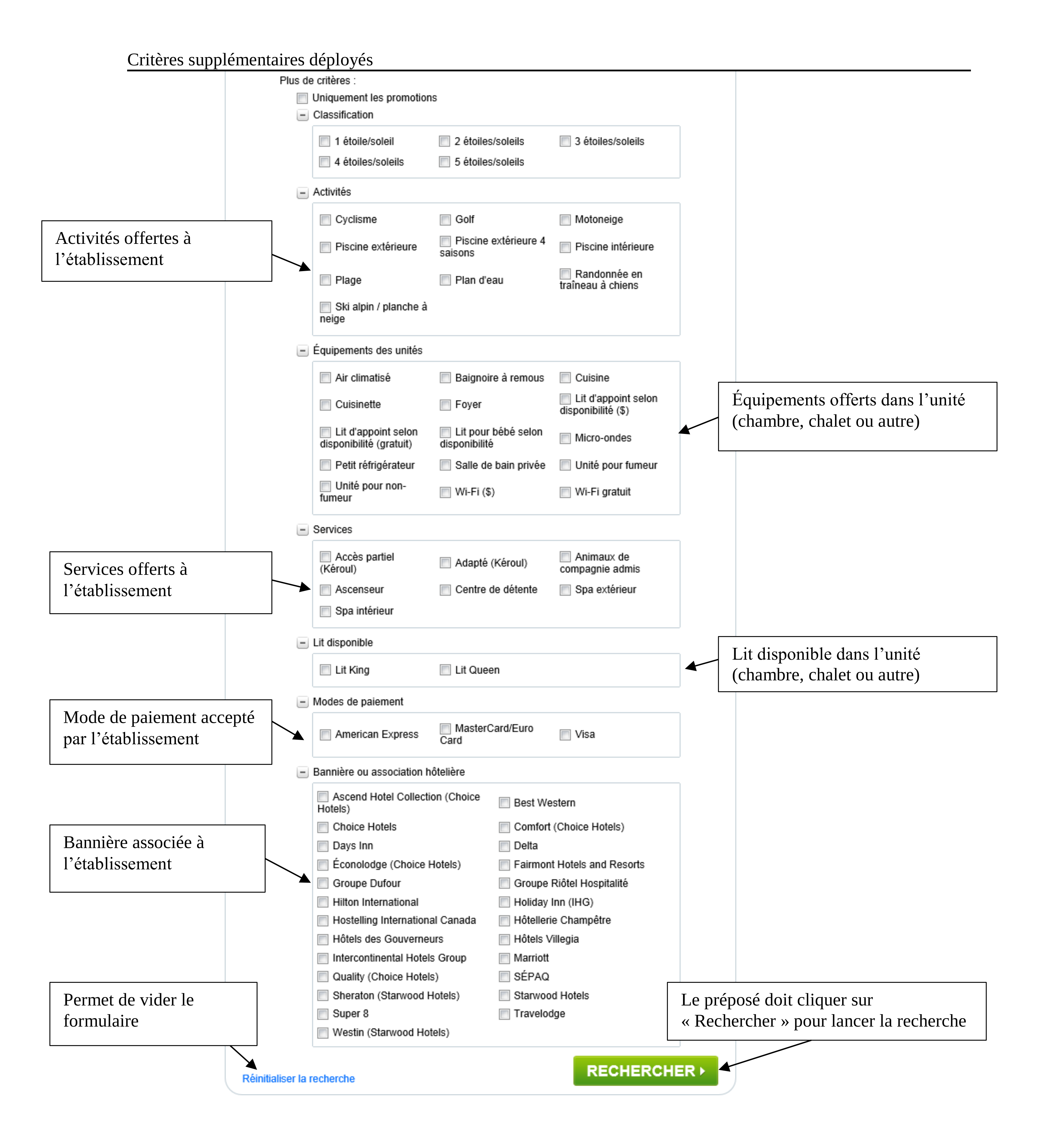
Le module « Réservation », accessible dans la barre d'identification du BRT, permet de réserver, pour les différentes régions touristiques du Québec, une ou des unités dans des hôtels (petite, moyenne et grande capacité), gîtes touristiques, résidence de tourisme, chalet, copropriété, studio, Établissement d'enseignement, pourvoiries, centres de vacances, auberge de jeunesse et autre établissement d'hébergement.

3.7.1 **Présentation du moteur de réservation**

Lorsque l'on sélectionne le module « Réservation », une nouvelle fenêtre s'affiche avec le moteur de réservation.


Saisir le nom d'un établissement. Ce champ utilise la fonction de saisie automatique, selon les lettres tapées une liste de choix s'affichera
Sélectionner le type d'hébergement souhaité, par défaut recherche tous les types d'hébergements
Type d'établissement
Tous les types d'hébergement
Nom de l'établissement
Région, ville, quartier
Saisir la région touristique, la ville ou le quartier désiré.
La fonction de saisie automatique affiche les choix possibles en ordre alphabétique et en zone géographique décroissante :
• Région touristique;
• Sous-région;
• Ville;
• Quartier.
Sélectionner les dates d'arrivée et de départ en cliquant sur le calendrier. Par défaut, recherche pour une arrivée le jour même et un départ le lendemain.
Date d'arrivée
2014-04-16
Date de départ
2014-04-17
Lits ou chambres supplémentaires
Nombre de chambres : 2
Chambre 1
Chambre 2
Adultes 2
Enfants 1
Age enfant 1 <1
Adultes 2
Enfants 0
Sélectionner le nombre de chambres. Déploie instantanément les chambres selon le nombre demandé (maximum 5)
Sélectionner le nombre d'adultes et le nombre d'enfants
Visible uniquement lorsqu'il y a un nombre d'inscrit dans le champ enfants. Il est obligatoire de saisir l'âge des enfants lorsqu'il y en a. Pour les bébés sélectionner <1
Plus de critères :
Uniquement les promotions
Classification
Permet d'afficher seulement les établissements offrant une promotion pour la période souhaitée
1 étoile/soleil
2 étoiles/soleils
3 étoiles/soleils
4 étoiles/soleils
5 étoiles/soleils
Activités
Équipements des unités
Services
Lit disponible
Modes de paiement
Bannière ou association hôtelière
Sélectionner le nombre d'étoiles/soleils désirés. Il est possible d'effectuer une recherche par intervalle. Par exemple sélectionner 3 et 5 étoiles/soleils pour afficher tous les établissements de 3 étoiles/soleils et plus.
Permet de préciser la recherche en ajoutant des critères précis. Cliquer sur le + pour déployer les choix possibles (voir la prochaine image). Tous les critères sont cumulatifs
initialiser la recherche
RECHERCHER

Critères supplémentaires déployés



3.7.2 **Démonstration**

3.7.2.1 Recherche de disponibilité

Le préposé remplit le formulaire de recherche avec les informations fournies par le client. Au minimum, il complète un des champs suivants :

- Nom de l'établissement;
- Région, ville, quartier.

Il clique ensuite sur le bouton « Rechercher » pour lancer la recherche

3.7.2.2 Affichage des résultats

Lorsque plus d'un résultat est obtenu, une liste présente les fiches sommaires des établissements trouvées jusqu'à concurrence de dix fiches sommaires par page.

Entête de la fenêtre des résultats



Fiches sommaires



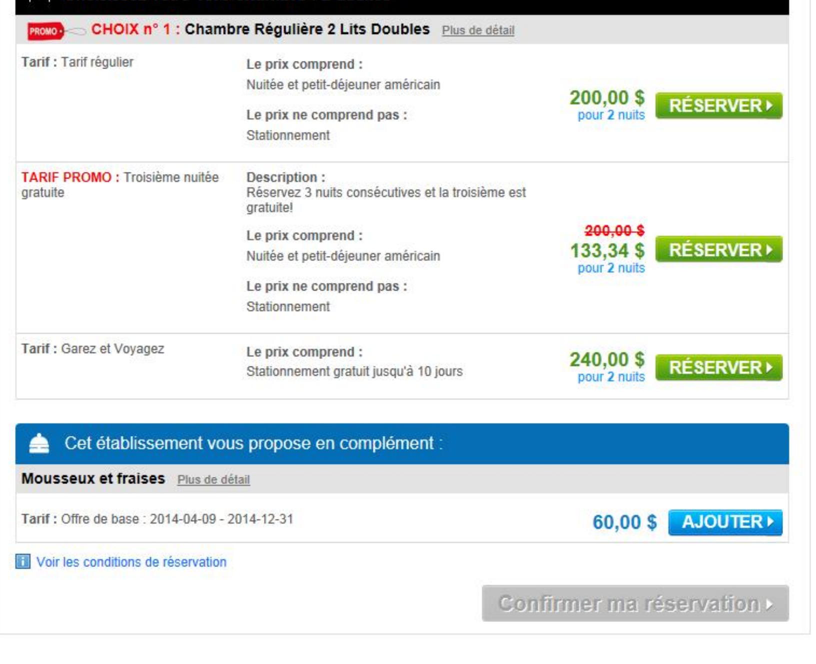
Afficher les informations en anglais
Afficher le formulaire de recherche pour le modifier
Information sur le panier (voir section 3.7.2.3.1)
English Version
Modifier ma recherche
Vous avez 0 produit sélectionné
0,00 $
PANIER
Nombre d'établissements trouvé et résumé de la recherche effectuée
22 HÉBERGEMENTS
Modifier ma recherche
POUR 1 CHAMBRE ET 2 ADULTES DU 2014-04-25 AU 2014-04-27 (2 NUITS)
Liste
Carte
Afficher les résultats sous forme de liste ou sur une carte
CLASSER PAR : Prix | Nom | Classification
Page 1 2 3
FILTRER PAR : Tout afficher | Air climatisé (14) | Animaux de compagnie admis (6) | Baignoire à remous (3) | Centre de détente (9) | Cuisinette (1) | Foyer (1) | Petit déjeuner américain inclus (3) | Petit déjeuner continental inclus (4) | Piscine extérieure (6) | Piscine extérieure 4 saisons (3) | Piscine intérieure (8) | Salle de bain privée (14) | Spa extérieur (7) | Spa intérieur (4) | Unité pour fumeur (1) | Wi-Fi gratuit (2)
Consulter les autres pages de résultats
La fonction Classer par permet de présenter les résultats en fonction du prix, du nom de l'établissement et de la classification
La fonction Filtrer par permet d'affiner les résultats de recherche en sélectionnant des critères précis
AUBERGE LE JARDIN D'ANTOINE
2024, Rue St-Denis - MONTRÉAL (QUARTIER DES SPECTACLES) QC H2X 3K7
Voir sur la carte
Bienvenue à l'Auberge Le jardin d'Antoine. Vous serez enchanté(e)s par la situation géographique exceptionnelle, le confort et le charme de nos chambres ainsi que la... Lire la suite
A partir de 186,00 $ pour 2 nuits
Voir les tarifs
LA BERGERONNETTE
65, Rue Principale - LES BERGERONNES QC G0T 1G0
Voir sur la carte
Le gîte la Bergeronnette est un charmant et coloré petit endroit aux airs classiques et jazzés, situé au coeur des Bergeronnes. Observations des mammifères marins des... Lire la suite
PROMO
A partir de 100,00 $ pour 2 nuits
Voir les tarifs
Indique que l'établissement offre une promotion
AUBERGE MONTEBELLO
676, Rue Notre-Dame - MONTEBELLO QC J0V 1L0
Voir sur la carte
L'Auberge Montebello possède 44 chambres spacieuses et confortables. Nouvellement réaménagées, elles s'agencent à un décor victorien qui les rendent très chaleureuses. Lire la suite
A partir de 200,00 $ pour 2 nuits
Voir les tarifs
HÔTEL PLAZA VALLEYFIELD
40, Av. Du Centenaire - SALABERRY-DE-VALLEYFIELD QC J6S 3L6
Voir sur la carte
Dans la région du Suroît, en Montérégie, à seulement 50 minutes du centre-ville de Montréal, 90 minutes d'Ottawa, 25 minutes de l'aéroport Dorval et 3 heures de Québec. Lire la suite
PROMO
A partir de 500,00 $ pour 2 nuits
Voir les tarifs
LE DÉLICE MOTEL RESTAURANT
Rue Prudent-Cloutier - MONT-SAINT-PIERRE QC G0E 1V0
Voir sur la carte
Lors de votre séjour en Haute-Gaspésie, vous découvrirez que l'âme de la Gaspésie commence quelque part ici dans ce pittoresque petit village. Entre de magnifiques... Lire la suite
A partir de 1 600,00 $ pour 2 nuits
Voir les tarifs
FAIRMONT LE MANOIR RICHELIEU
181, Rue Richelieu - LA MALBAIE (POINTE-AU-PIC) QC G5A 1X7
Voir sur la carte
Surplombant le majestueux Fleuve Saint-Laurent, Le Manoir Richelieu se dresse fièrement sur la falaise de Pointe-au-Pic, au coeur même de la pittoresque région de... Lire la suite
A partir de 200,00 $ pour 2 nuits
Voir les tarifs
UNIVERSITÉ LAVAL SERVICE DES RÉSIDENCES
2255, Rue De L'Université Pavillon... - QUÉBEC (ARRONDISSEMENT DE SAINTE-FOY - SILLERY - CAP-ROUGE) QC G1V 0A7
Voir sur la carte
En dépit d'autant d'attraits touristiques et culturels, on peut séjourner à Québec sans se ruiner! Même en plein été! En effet, les touristes jeunes et moins jeunes... Lire la suite
A partir de 300,00 $ pour 2 nuits
Voir les tarifs
LA MAISON DUFOUR-BOUCHARD
18, Rue Laure-Conan Suite 1 - LA MALBAIE (SECTEUR LA MALBAIE) QC G5A 1H8
Voir sur la carte
Récipiendaire du prix d'Excellence provincial 2011, nominé en 2012 et récipiendaire du prix d'Excellence régional 2003 et 2008 pour la région de Charlevoix section... Lire la suite
PROMO
A partir de 400,00 $ pour 2 nuits
Voir les tarifs
AUBERGE GODEFROY
17575, Boul. Bécancour - BÉCANCOUR QC G9H 1A5
Voir sur la carte
Situé entre Montréal et Québec, à proximité de Trois-Rivières, le personnel dévoué de l'Auberge met tout en oeuvre pour faire de votre séjour une expérience mémorable. Lire la suite
A partir de 300,00 $ pour 2 nuits
Voir les tarifs
HÔTEL BROSSARD
7365, Boul. Marie-Victorin - BROSSARD QC J4W 1A6
Voir sur la carte
Pour les affaires ou le plaisir, l'Hôtel Brossard, situé tout juste au pied du Pont Champlain, est le plus recherché sur la rive-sud de Montréal. Nos 125 chambres et... Lire la suite
PROMO
A partir de 100,00 $ pour 2 nuits
Voir les tarifs
Cliquer sur la photo, le nom, le lien lire la suite ou le bouton Voir les tarifs permet de poursuivre le processus de réservation, en nous dirigeant vers la fiche détaillée
Les fiches sommaires présentent
Le nom de l'établissement;
La classification;
L'adresse;
Une courte description;
La géolocalisation de l'établissement;
Le tarif du séjour avant taxes;

Lorsqu'il y a seulement un établissement qui répond aux critères de recherche ou lorsque le préposé, à partir de la fiche sommaire, clique sur l'un des liens possibles pour poursuivre le processus de réservation, la fiche détaillée de l'établissement s'affiche. La fiche est divisée en deux : la partie du haut présente les informations générales de l'établissement en 4 onglets (Les photos, Voir sur la carte, Descriptif détaillé et Particularités) et la partie inférieure présente les prestations ou produits offerts par l'établissement.

Information sur l'établissement



Information concernant les prestations offertes par l'établissement

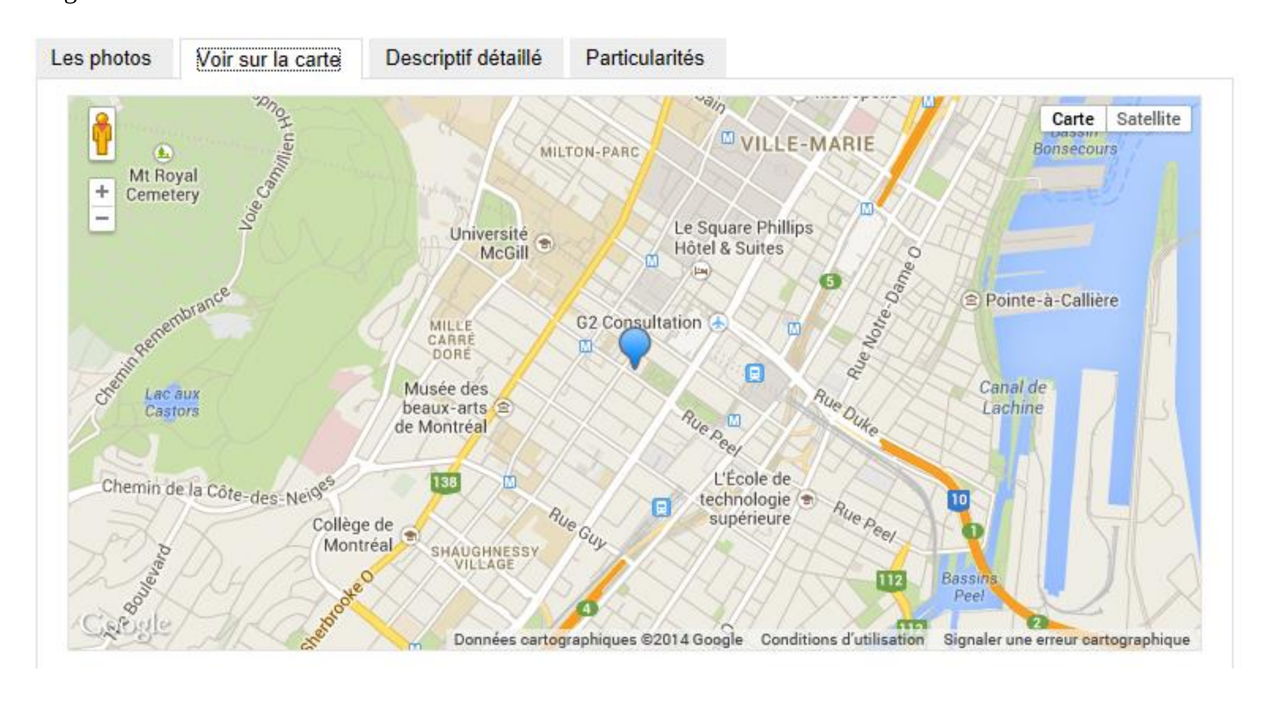


Onglet « Les photos »



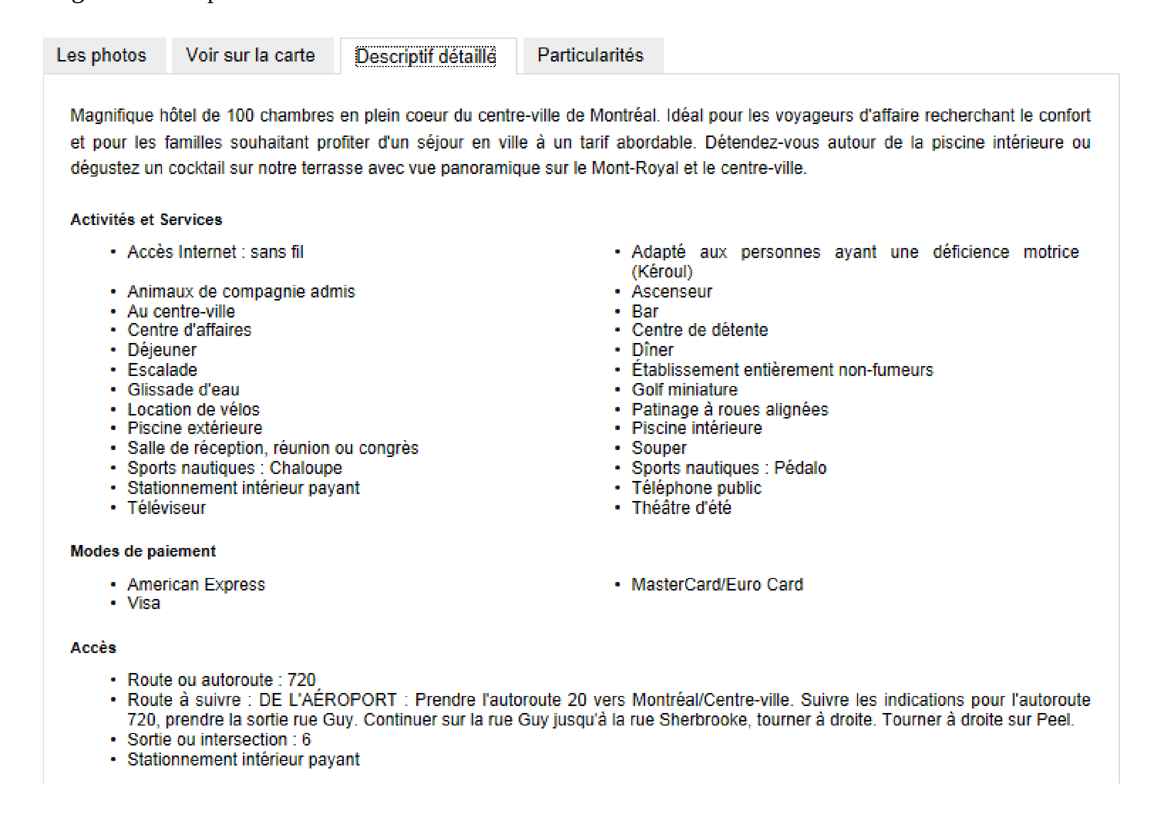
L'onglet « Les photos » s'affiche par défaut et permet de voir les photos de l'établissement. Pour passer d'une photo à l'autre, le préposé doit sélectionner la photo à droite, cliquer sur la photo à gauche pour passer à la suivante ou utiliser les boutons précédent et suivant au bas de la photo de gauche.

Onglet « Voir sur la carte »



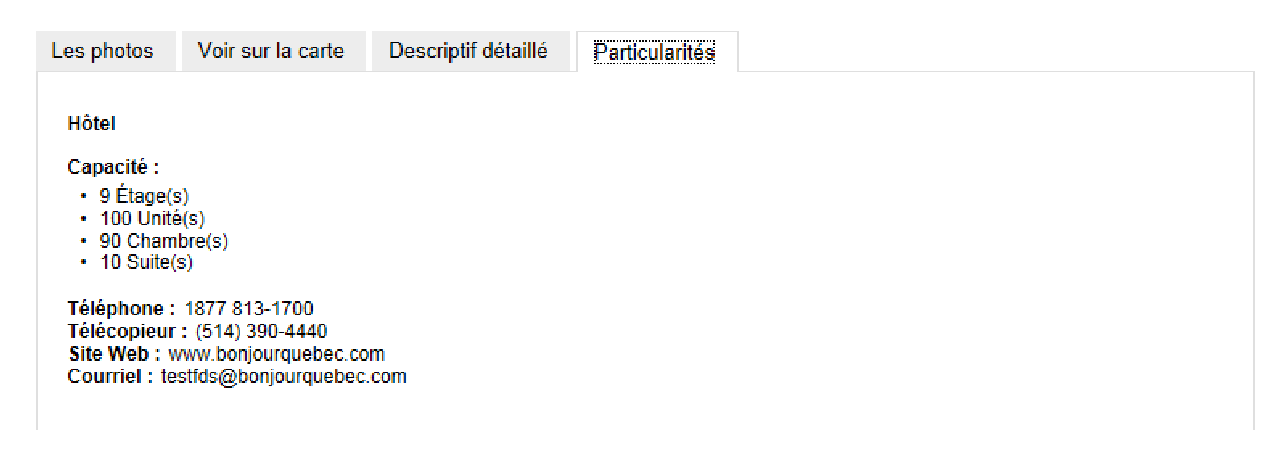
L'onglet « Voir sur la carte » permet de situer l'emplacement de l'établissement sur la carte.

Onglet « Descriptif détaillé »



L'onglet « Descriptif détaillé » permet d'afficher la description Internet de l'établissement ainsi que les « Activités et Services », « Modes de paiement » et « Accès »

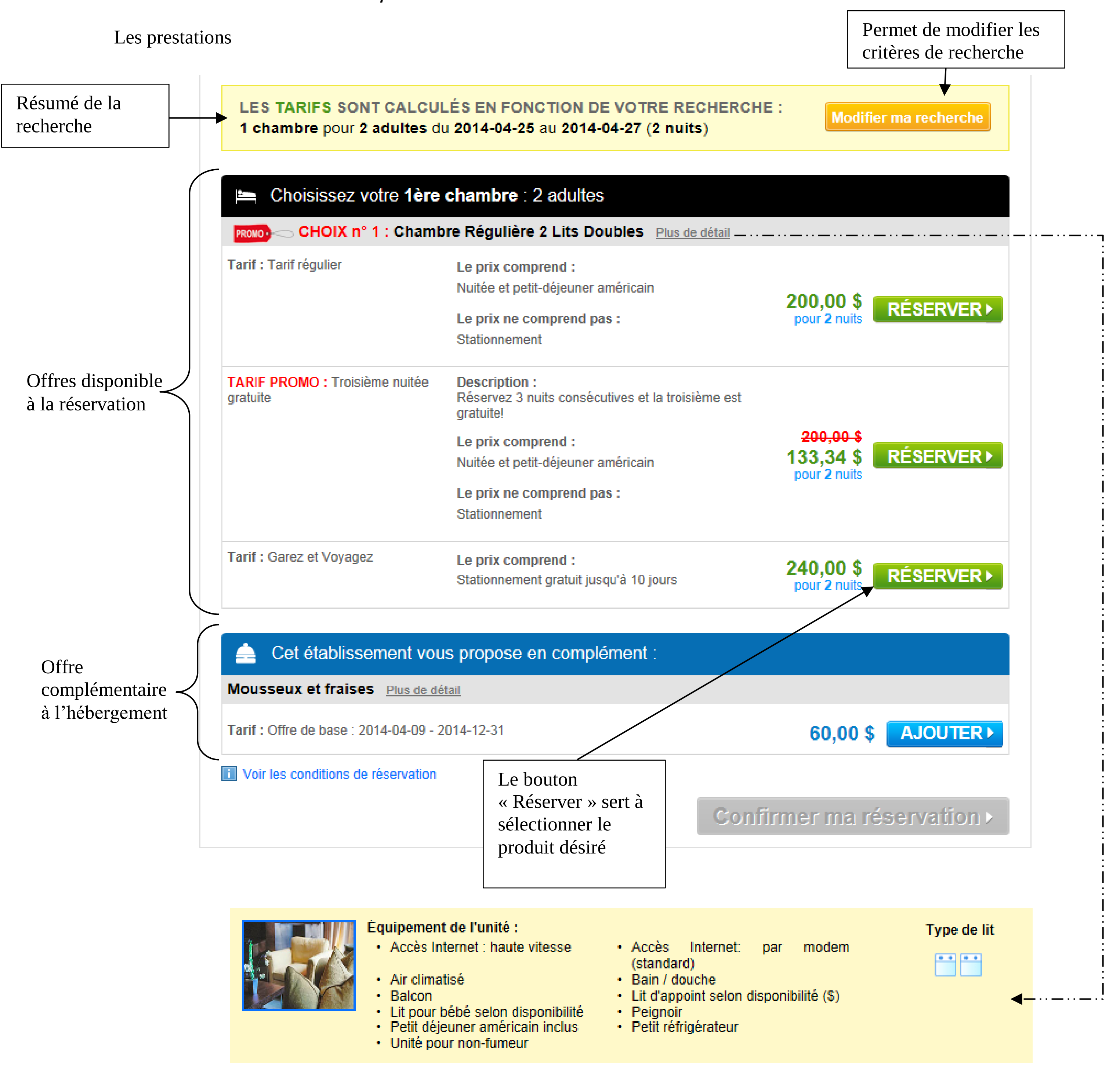
Onglet « Particularités »



L'onglet « Particularités » permet d'afficher le type d'établissement (Hôtel, Gîte touristique, etc.), la capacité et le type d'unité offert par l'établissement, les modes de contacts et la description intranet.

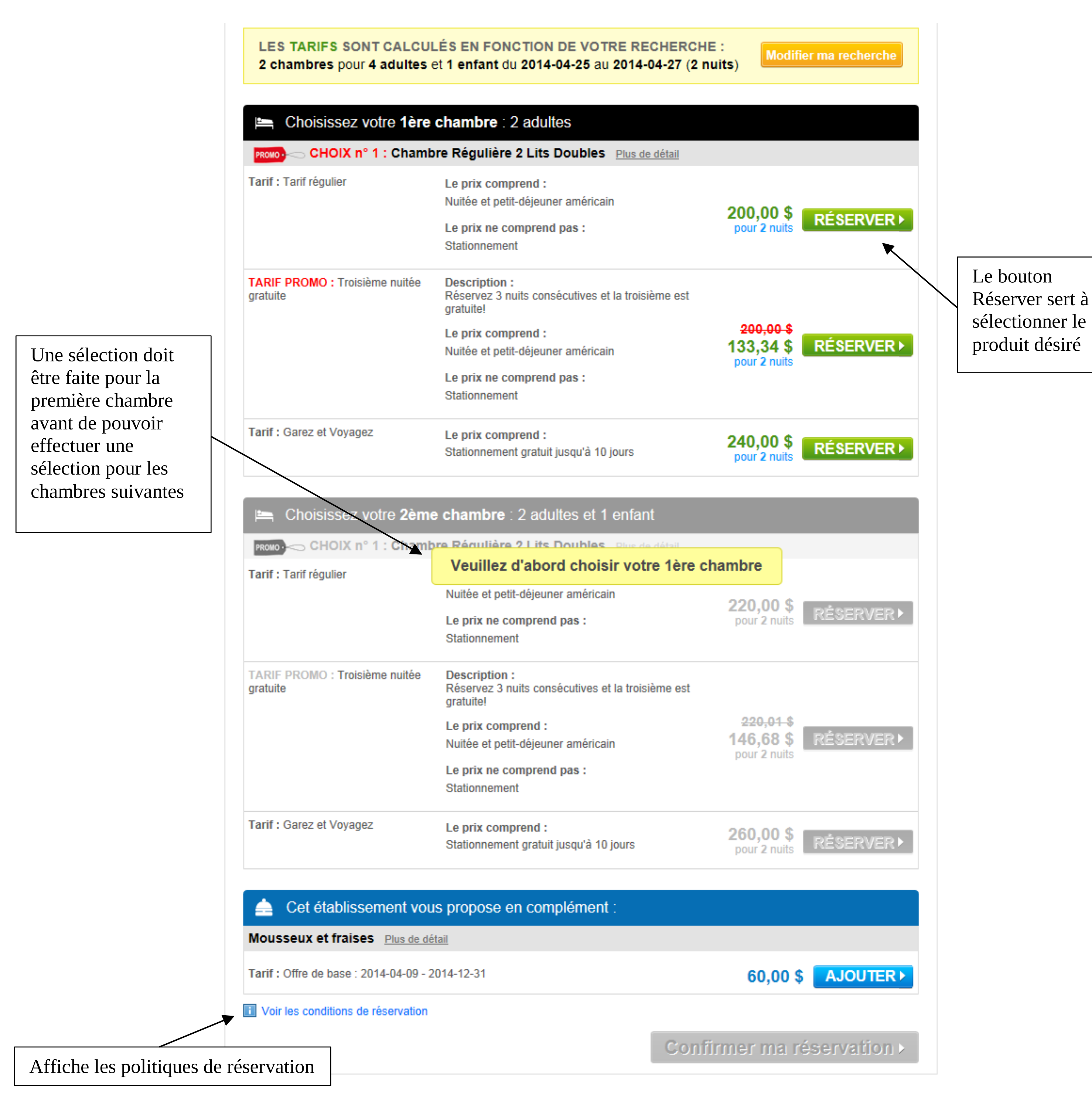
3.7.2.2.1 Réservation simple

Les prestations



3.7.2.2.2 Réservation multiple

Les prestations



Un préposé obtient comme résultat de recherche uniquement les FDS répondant aux critères de recherche sélectionnés, donc ayant un ou plusieurs produits disponibles. Lorsqu'un FDS ne se

retrouve pas dans les résultats, c'est qu'il ne répond pas aux critères de recherche sélectionnés dans le formulaire de recherche ou qu'il n'a pas de produits disponibles dans son inventaire pour les dates demandées.

Exemples :
Aucune chambre n'est disponible pour les dates de séjour demandées.
Aucune chambre ne peut accommoder le nombre d'occupants demandé.



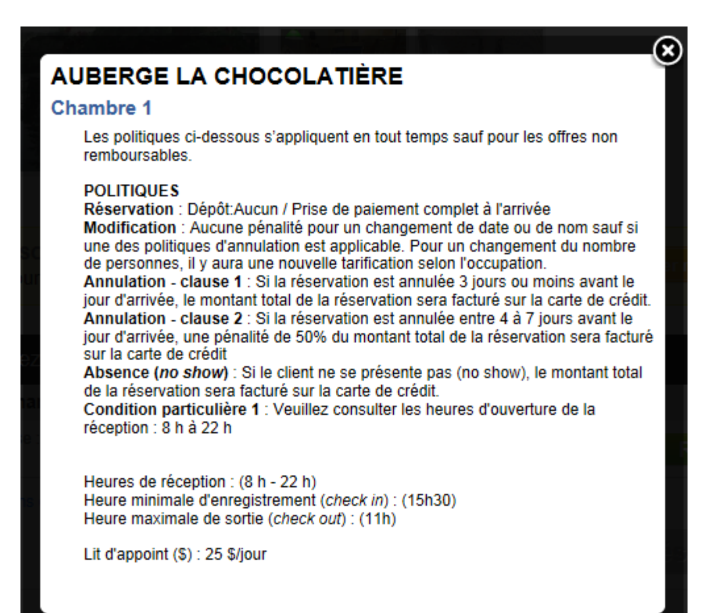
Lors de la sélection des unités pour une réservation multiple, l'interface BRT valide la disponibilité des produits automatiquement. Ainsi, il ne permet pas à un préposé de sélectionner une unité si celle-ci n'est pas offerte en quantité suffisante. Un message apparaît dans une nouvelle fenêtre indiquant que la sélection n'est pas possible puisque le nombre d'unités est insuffisant.

3.7.2.2.3 Offres complémentaires

Les établissements peuvent offrir un service complémentaire à l'hébergement. Ces offres ne peuvent pas être réservées seules. Le préposé doit sélectionner le bouton « Ajouter » pour mettre l'offre complémentaire dans le panier.

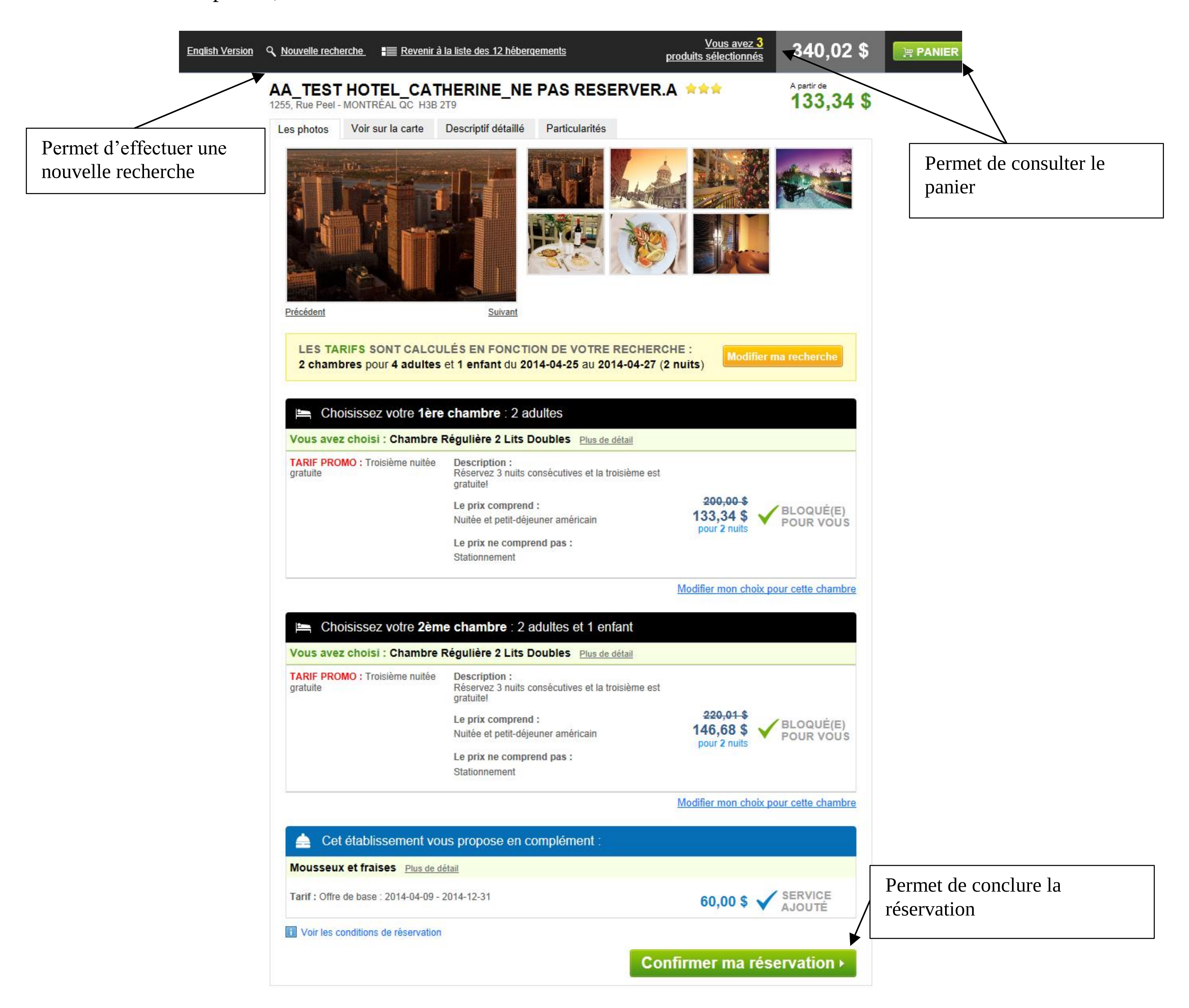
3.7.2.2.4 Les conditions de réservation

La fenêtre conditions de réservation précise
- Les politiques de réservation de chaque produit;
- Les heures de réception;
- L'heure minimale d'enregistrement (check in) et l'heure maximale de sortie (check out);
- Le coût pour les lits d'appoint et de bébé;
- Le coût pour les animaux de compagnie si admis.



3.7.2.3 Processus de réservation d'hébergement

Trois options s'offrent au préposé après avoir sélectionné l'unité ou les unités désirées, il peut consulter le panier, effectuer une nouvelle recherche ou conclure la réservation.



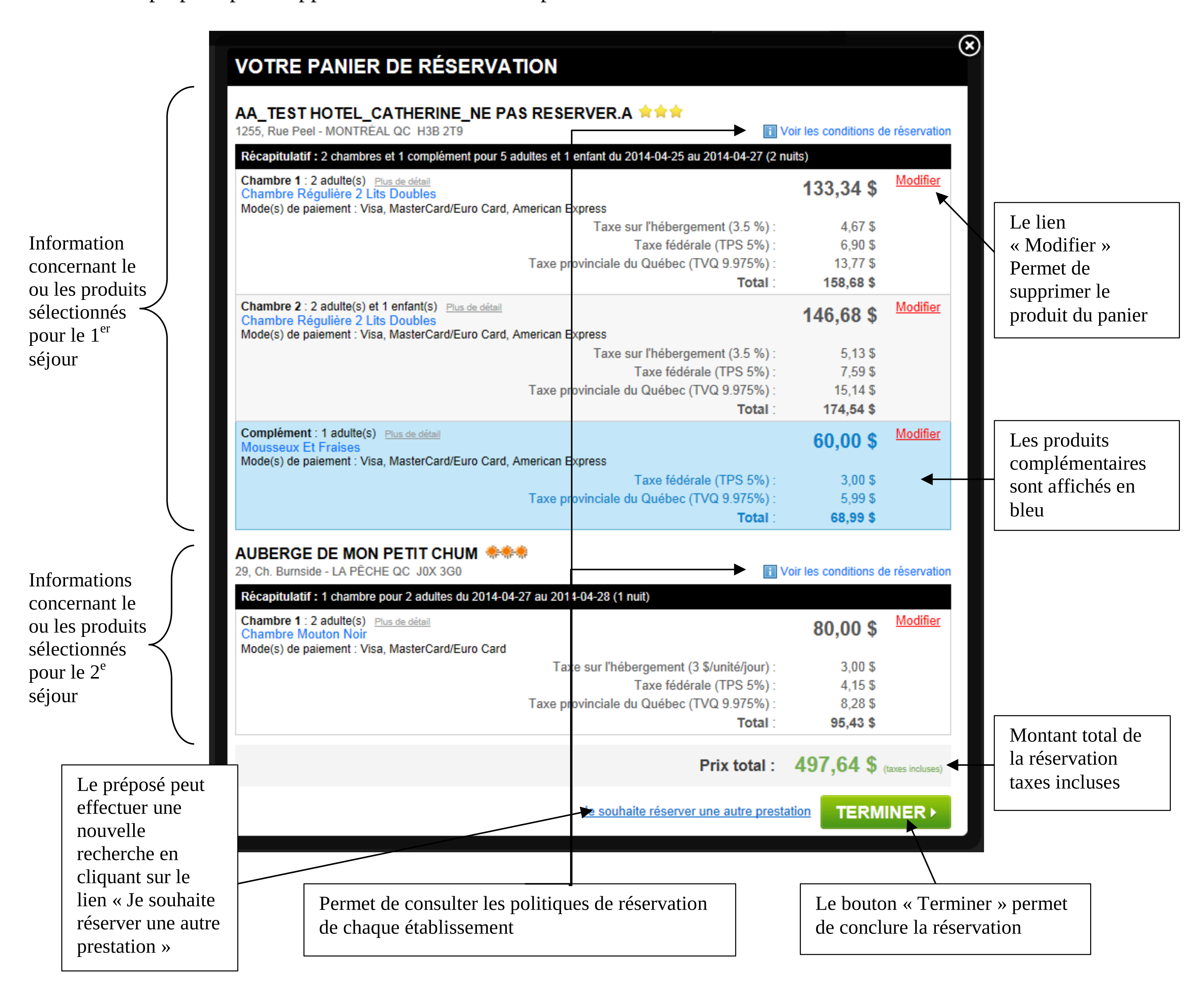
3.7.2.3.1 Nouvelle recherche

Le préposé peut dans une même transaction effectuer plusieurs réservations pour un client. Les réservations peuvent être pour un séjour à des dates consécutives, mais dans des villes différentes (itinéraire) ou pour des séjours différents toujours dans la même ville. Le préposé doit, après avoir sélectionné les premiers produits, effectuer une nouvelle recherche et refaire le processus

pour sélectionner les nouveaux produits souhaités. Tous les produits sélectionnés sont ajoutés au panier.

3.7.2.3.2 Le panier

Le panier permet au préposé de consulter tous les produits sélectionnés jusqu'à présent. De plus le préposé peut supprimer des éléments du panier.



3.7.2.3.3 Conclure la réservation

Lorsque le préposé à sélectionner tous les produits souhaités il doit cliquer sur « Confirmer ma réservation » ou « Terminer », s'il est dans le panier, pour poursuivre le processus de réservation et saisir les informations du client. À cette étape une dernière validation de l'inventaire est faite.

English Version

1 Coordonnées — 2 Paiement — 3 Confirmation

Résumé des produits sélectionnés

RÉCAPITULATIF DE VOTRE RÉSERVATION

AA_TEST HOTEL_CATHERINE_NE PAS RESERVER.A
1255, Rue Peel - MONTRÉAL QC H3B 2T9

Voir les conditions de réservation

Récapitulatif : 2 chambres pour 4 adultes et 1 enfant du 2014-04-25 au 2014-04-27 (2 nuits)

Chambre 1 : 2 adulte(s) Plus de détail — **133,34 $** — Modifier
Chambre Régulière 2 Lits Doubles
Mode(s) de paiement : Visa, MasterCard/Euro Card, American Express

Taxe sur l'hébergement (3.5 %) :	4,67 $
Taxe fédérale (TPS 5%) :	6,90 $
Taxe provinciale du Québec (TVQ 9.975%) :	13,77 $
Total :	**158,68 $**

Chambre 2 : 2 adulte(s) et 1 enfant(s) Plus de détail — **146,68 $** — Modifier
Chambre Régulière 2 Lits Doubles
Mode(s) de paiement : Visa, MasterCard/Euro Card, American Express

Taxe sur l'hébergement (3.5 %) :	5,13 $
Taxe fédérale (TPS 5%) :	7,59 $
Taxe provinciale du Québec (TVQ 9.975%) :	15,14 $
Total :	**174,54 $**

Prix total : 333,22 $ (taxes incluses)

Tous les champs marqués d'un * sont obligatoires

INFORMATIONS VOUS CONCERNANT

VOS INFORMATIONS

Nom * — Prénom *

Courriel * — Confirmez le courriel *

Téléphone (pour vous contacter en cas de besoin) *

VOTRE ADRESSE

Adresse *

Ville * — Code postal / zip

Province/État * — Pays * CANADA

COMMENTAIRES OU DEMANDES SPÉCIALES

Veuillez rajouter ici vos commentaires éventuels.

Ne confirme pas les demandes spéciales à moins d'une intervention positive auprès de l'établissement (voir la section 3.7.2.3.4)

Les informations marquées d'un * sont obligatoires.

Avant d'acheter, vous devez approuver les conditions générales de vente de toutes les prestations que vous avez sélectionnées.

J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente.

CONFIRMER

LE PRÉPOSÉ DOIT ABSOLUMENT INFORMER SON CLIENT DE TOUTES LES CONDITIONS. LE CLIENT DOIT Y CONSENTIR AVANT QUE LE PRÉPOSÉ POURSUIVE LA RÉSERVATION.



Il est très important que le préposé visualise la page dans la langue du client (français ou anglais) avant de saisir les informations requises, car ceci déterminera la langue de la confirmation de la réservation qui sera envoyé par courriel au client. Pour modifier la langue, le préposé clique sur le lien situé dans la barre noire en haut de la page.

Lorsque le préposé clique sur confirmer l'écran de prise de garantie apparaît.

Le préposé doit :

- Sélectionner le type de carte;
- Saisir le numéro de carte (sans espace);
- Inscrire la date d'expiration de la carte;
- Inscrire le nom du détenteur de la carte;
- Cliquer sur « Enregistrer » pour conclure la réservation


eaccept

Montant : 333.22 CAD
Numéro de réservation : TBQ1404240001

Type de carte : --
Numéro de carte :
Date d'expiration (mm/aa) : -- --
Nom sur la carte :

Votre carte de crédit sert à garantir votre réservation. Celle-ci sera conservée et utilisée conformément aux conditions de vente applicables à cette réservation.

ANNULER ENREGISTRER

Lorsque le préposé clique sur le bouton « Enregistrer », un écran de confirmation de réservation s'affiche, une confirmation de réservation est envoyée automatiquement au client par courriel (voir annexe 8 : Confirmation de réservation) et le ou les établissements reçoivent une confirmation de réservation également.

Écran de confirmation du préposé

1 Coordonnées 2 Paiement 3 **Confirmation**

AA_TEST HOTEL_CATHERINE_NE PAS RESERVER.A
1255, Rue Peel - MONTRÉAL QC H3B 2T9
Voir les conditions de réservation

Récapitulatif : 2 chambres pour 4 adultes et 1 enfant du 2014-04-25 au 2014-04-27 (2 nuits)

Chambre 1 : 2 adulte(s) Plus de détail
Chambre Régulière 2 Lits Doubles
Mode(s) de paiement : Visa, MasterCard/Euro Card, American Express

	133,34 $
Taxe sur l'hébergement (3.5 %) :	4,67 $
Taxe fédérale (TPS 5%) :	6,90 $
Taxe provinciale du Québec (TVQ 9.975%) :	13,77 $
Total :	**158,68 $**

Chambre 2 : 2 adulte(s) et 1 enfant(s) Plus de détail
Chambre Régulière 2 Lits Doubles
Mode(s) de paiement : Visa, MasterCard/Euro Card, American Express

	146,68 $
Taxe sur l'hébergement (3.5 %) :	5,13 $
Taxe fédérale (TPS 5%) :	7,59 $
Taxe provinciale du Québec (TVQ 9.975%) :	15,14 $
Total :	**174,54 $**

Prix total : 333,22 $ (taxes incluses)

Détail de la transaction effectuée :
Numéro de commande **TBQ1404240001**
Montant **333,22 $**
Statut **Succès**

Nous vous conseillons de noter ces informations ou d'imprimer cette page.
Votre confirmation de réservation vous a été envoyée par courriel à l'adresse **claudie.charest@bonjourquebec.com**
Télécharger votre confirmation au format PDF

Revenir sur la page d'accueil du site

Courriel de confirmation du client



De : Réservation Bonjour Québec.com <reservations@bonjourquebec.com> Date : jeu. 2014-04-24 10:23
À : Charest, Claudie
Cc :
Objet : Confirmation de votre réservation - Bonjour Québec.com

Message | COMMANDE.pdf

SVP ne pas répondre à ce message automatisé.

québecoriginal

Bonjour,

Veuillez trouver ci-joint les détails relatifs à votre réservation.

Pour modifier ou annuler votre réservation, veuillez communiquer avec le ou les établissements concernés.

Pour obtenir des renseignements touristiques, communiquez avec nous :

Du Canada et des États-Unis	1 877 BONJOUR (1 877 266-5687)
De la France	0 800 90 77 77
De la Belgique	0 800 785 32
Du Royaume-Uni	0 800 051 7055
De partout dans le monde	1 514 873-2015
Site internet	www.bonjourquebec.com

Merci d'avoir utilisé nos services.

L'équipe Bonjour Québec.com

Information confidentielle : Le présent message, ainsi que tout fichier qui y est joint, est envoyé à l'intention exclusive de son ou de ses destinataires; il est de nature confidentielle et peut constituer une information privilégiée. Toute autre utilisation de ce message et de tout fichier qui y est joint est strictement interdite. Si vous n'êtes pas le destinataire prévu, veuillez en aviser l'expéditeur et supprimer ce message et tout document joint de votre système.

3.7.2.4 Interventation auprès des établissements

L'information recueillie dans la base de données au sujet des établissements est abondante et couvre la presque totalité des questions qu'un client peut poser. Toutefois, il est possible que le préposé ne trouve pas l'information nécessaire pour conclure une réservation ou qu'il doive valider certaines disponibilités auprès d'un établissement.

Les interventions directes (appels téléphoniques) auprès des établissements permettent à un superviseur (ou un préposé autorisé par celui-ci) de vérifier certains types de renseignements nécessaires pour conclure une réservation.

Les types d'interventions qui nécessitent un appel sont :

- Capacité maximale de l'unité et possibilité d'ajout de lit pliant;
- Chambre fumeur/non-fumeur;
- Équipements de l'unité;
  Exemple :
    - Bain-tourbillon double ou dans une pièce fermée,
    - Réfrigérateur ou micro-ondes dans l'unité pour des raisons médicales (insulines) ou pour la nourriture de bébé,
    - Bois de chauffage inclus ou non (si foyer dans l'unité),

- Animaux de compagnie admis à quel coût / quels types d'animaux;
- Accessibilité à l'établissement (personne à capacité physique restreinte Ex. : 1er étage - fauteuil roulant);
- Chambre sur même étage (pour une famille de 6 personnes dans deux chambres);
- Services offerts;
    - Heure des repas,
    - Heure de réception,
    - Chambre communicante pour famille ou groupe de 2 couples et plus,
    - Navette disponible pour l'aéroport ou la gare (heure de départ),
    - Carte de crédit (carte autre que celle du client. Ex. : cadeau).

Les types d'interventions qui ne nécessitent pas un appel sont :

- Demande d'unité supplémentaire;
- Disponibilité de l'unité;
- Vérification de prix.



Une entente est conclue avec les FDS afin que les préposés de TQ et les utilisateurs des BRT puissent communiquer avec eux pour des raisons prédéfinies (interventions justifiées mentionnées ci-haut). Il est demandé de ne pas communiquer avec les FDS pour d'autres raisons lors du processus de réservation.

3.7.2.4.1 Processus d'intervention

Le superviseur (ou le préposé autorisé) s'assure que l'information demandée par un préposé ne se retrouve pas dans la fiche d'information du FDS et que l'appel est nécessaire (voir la liste des types d'interventions mentionnés ci-haut). Lorsque l'intervention s'avère nécessaire, il communique avec le FDS par téléphone.

Exemple de script d'appel :
« Bonjour, je m'appelle _____ et je travaille au bureau de renseignements touristiques de _____. Je vous téléphone pour vérifier un renseignement pour un client *qui souhaite* faire une réservation dans votre établissement avec Bonjour Québec.com.
Exemples de questions : Est-ce possible d'ajouter un lit pliant dans la chambre X? Y a-t-il des frais?
Pouvez-vous me garantir que la chambre X est non-fumeur?
Vous acceptez les animaux de compagnie; y a-t-il des frais?
Parfait, j'inscris la note dans la réservation et vous la recevrez par Bonjour Québec.com. Puis-je avoir votre nom? Merci et bonne journée. »



Le préposé valide l'information fournie par l'établissement auprès de son client durant l'appel téléphonique, s'il y a lieu.

Lorsque l'établissement confirme un élément ayant un impact sur le prix ou la réservation du client au superviseur (ou au préposé autorisé), le préposé inscrit dans le champ « Commentaires ou demandes spéciales » l'information suivante si la réservation est conclue :

- Élément confirmé;
- Prix;
- Nom de l'interlocuteur du FDS.

La note doit être courte et précise.

Exemple de note dans le champ « Commentaires ou demandes spéciales » :
« Mme Julie Boivin a confirmé un lit pliant au coût de 10 $ par nuit pour les clients. »

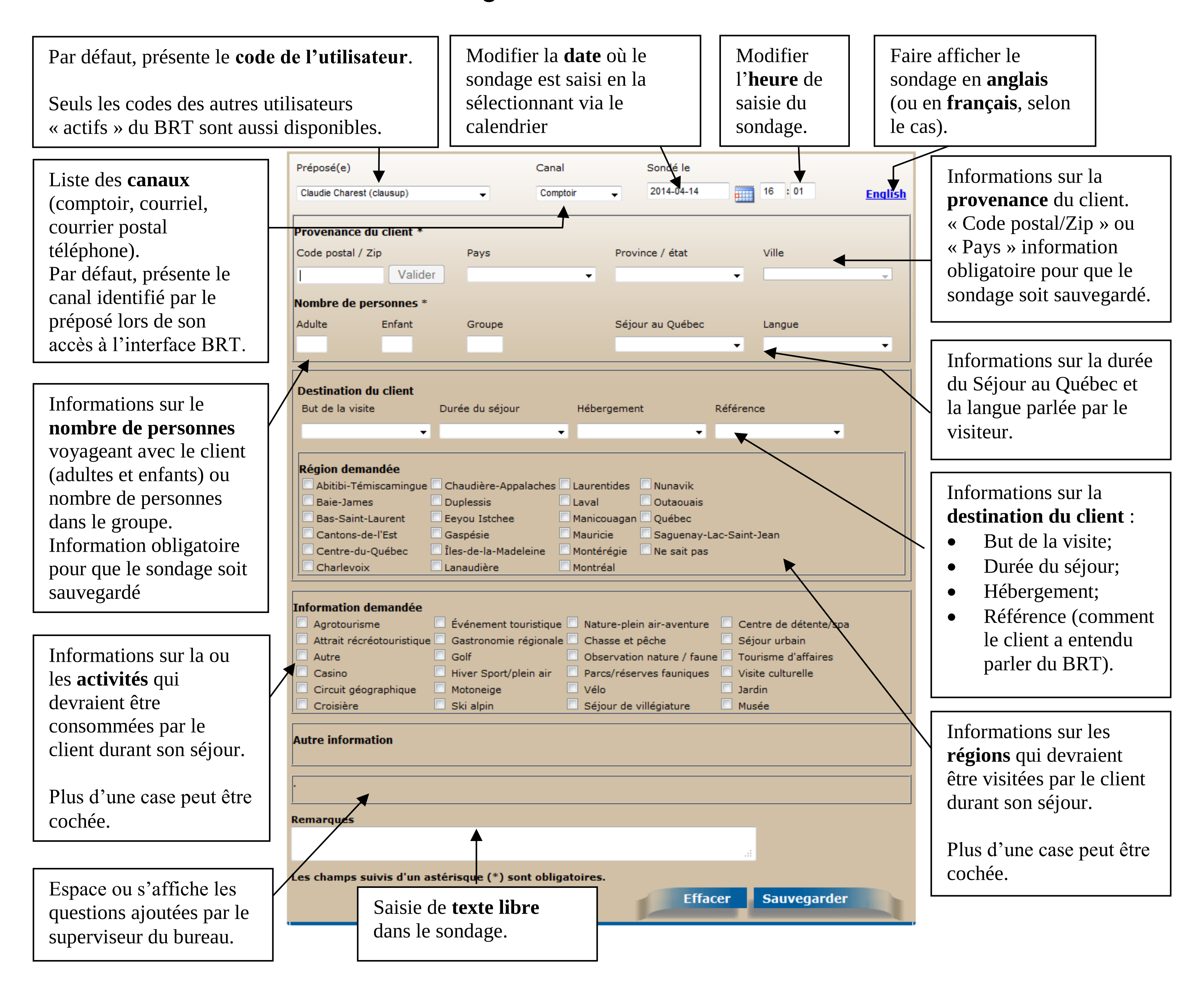


Il est essentiel que le préposé note le nom de l'interlocuteur de l'établissement qui confirme l'élément demandé par le client.

3.8 Module Sondage

Le module « Sondage », accessible par la barre d'identification du BRT, permet au préposé de faire afficher un sondage à remplir auprès de la clientèle. Le superviseur identifie avec le préposé la fréquence à laquelle le sondage doit être complété.

3.8.1 **Présentation du sondage**



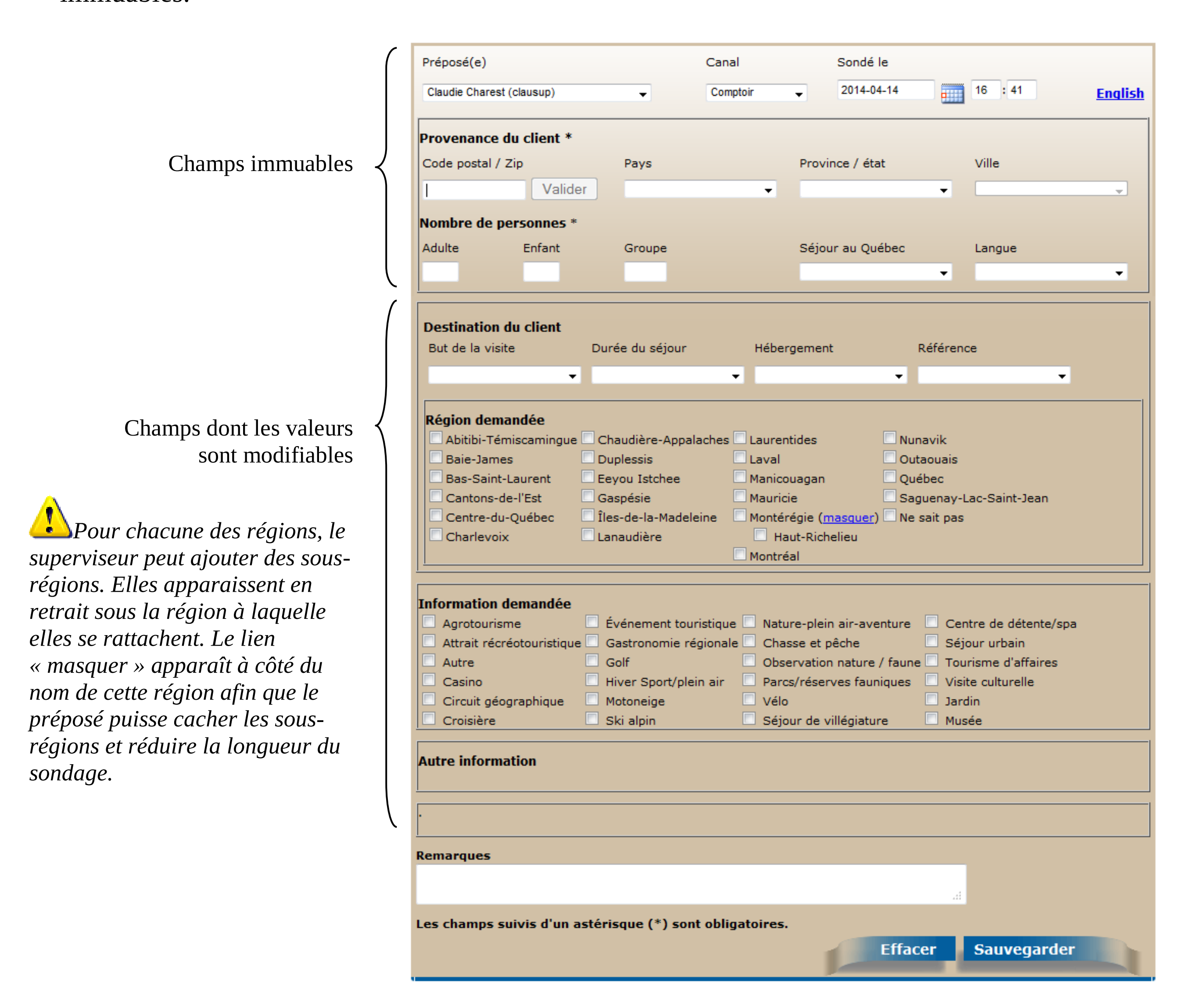
Le sondage peut être modifié partiellement par le superviseur. Le préposé ne doit donc pas se surprendre si les valeurs des champs du sondage varient parfois ou si de nouvelles questions apparaissent.

Les valeurs des champs pouvant être modifiées par le superviseur sont :

- But de la visite;
- Durée du séjour;
- Hébergement;
- Référence;
- Région;
- Informations demandées.

Le superviseur peut également ajouter des questions supplémentaires de type case à cocher ou à menu déroulant.

Les champs présents dans le sondage sont toujours les mêmes, mais les valeurs des champs ci-haut mentionnés peuvent être modifiées ou supprimées. Les autres champs du sondage sont immuables.



Pour chacune des régions, le superviseur peut ajouter des sous-régions. Elles apparaissent en retrait sous la région à laquelle elles se rattachent. Le lien « masquer » apparaît à côté du nom de cette région afin que le préposé puisse cacher les sous-régions et réduire la longueur du sondage.

3.8.2 **Champs obligatoires**

3.8.2.1 Provenance du client

Le préposé doit **absolument** remplir les champs « Code postal/Zip » ou « Pays » pour que le sondage soit complété. Lorsqu'un client mentionne son code postal ou son Zip, le préposé le saisit puisqu'il génère automatiquement les valeurs des champs « Pays », « Province/état » et « Ville » en cliquant sur le bouton « Valider ». Il est à noter que le champ « Code postal/Zip » **valide uniquement les codes postaux canadiens, français et les Zip code américains**.




Ne pas valider des codes postaux pour d'autres pays que le Canada, les États-Unis et la France.

Lorsqu'un client canadien, américain ou français ne veut pas donner son code postal ou son Zip, le préposé sélectionne sa provenance dans les champs « Pays » et « Province/état ». Il ne sélectionne rien dans le champ « Ville », car celui-ci est associé au champ « Code postal/Zip » et ne peut être saisi manuellement.




Il est impossible de saisir un pays ou une province/état et ensuite saisir un code postal ou un Zip. Cependant, l'interface BRT supprime automatiquement le contenu des champs « Pays » ou « Province/état » lorsque le préposé saisit une information dans le champ « Code postal/Zip ».

Lorsqu'un client provient de l'extérieur du Canada, des États-Unis ou de la France, le préposé sélectionne uniquement son pays dans le champ « Pays ».



Lorsqu'un code postal ou un Zip ne peut être validé par l'interface BRT, le message « Impossible de valider ce code postal ou ce zip » apparaît en rouge. Le préposé peut tout de même remplir le sondage en cliquant sur le bouton « Sauvegarder » au bas du sondage si nécessaire.



3.8.2.2 Nombre de personnes

Le préposé doit absolument avoir inscrit une donnée dans les champs « Adulte » ou « Groupe » pour que le sondage soit complété. Lorsqu'une donnée est inscrite dans le champ « Adulte », aucune donnée ne peut être inscrite dans le champ « Groupe » et lorsqu'une donnée est inscrite dans le champ « Groupe » aucune donnée ne peut être inscrite dans les champs « Adulte » ou « Enfant ».



Si une donnée est saisie dans le champ « Enfant » une donnée doit absolument être saisie dans le champ « Adulte »

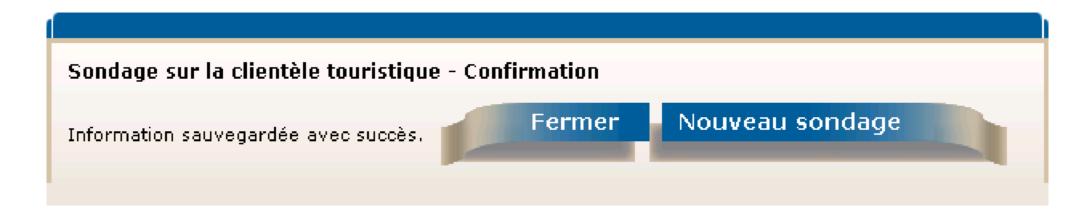


Définition de groupe : Ensemble de 10 personnes ou plus :
ne se connaissant pas à l'origine et ayant choisi une même formule de circuit avec accompagnateur
ou
ayant un intérêt commun à voyager et pour lequel un itinéraire particulier est conçu afin de répondre à leurs besoins. Il est possible que les individus se connaissent et que l'un d'eux soit l'instigateur du groupe

3.8.3 Processus de la saisie des informations

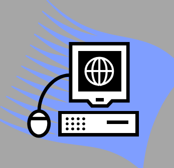
Le préposé saisit dans le sondage le maximum d'informations que le client lui fournit. Ces informations permettront ensuite au superviseur de produire des rapports pour mieux connaître la clientèle du BRT.

Le préposé clique sur le bouton « Sauvegarder » au bas du sondage lorsque celui-ci est complété. Un message confirme que les informations ont été sauvegardées avec succès. Le préposé ferme la fenêtre du sondage en cliquant sur le bouton « Fermer » ou fait afficher de nouveau le sondage vierge en cliquant sur le bouton « Nouveau sondage ».



Lorsque le préposé clique sur le bouton « Nouveau sondage », les valeurs sélectionnées dans les champs « Préposé », « Canal » ainsi que « Sondé le » lors de la précédente sauvegarde demeurent sélectionnées par défaut pour le sondage suivant.

Lorsque le préposé clique sur le bouton « Fermer », les valeurs sélectionnées dans les champs « Préposé » et « Canal » sont celles qu'il a utilisé pour accéder à l'interface BRT (le champ « Sondé le » indique la date du jour).



3.8.4 Gestion Sondage

L'onglet « Sondage » permet de modifier le sondage à compléter auprès de la clientèle. Le sondage, accessible à partir du module « Sondage » de la barre d'identification du BRT, est partiellement modifiable. Toutefois, certains champs d'information sont immuables.

Il est fortement suggéré de modifier le moins souvent possible les valeurs des champs du sondage et d'effectuer ces modifications à date fixe, et ce, afin de conserver une constance dans les résultats des rapports (voir la section 3.8).

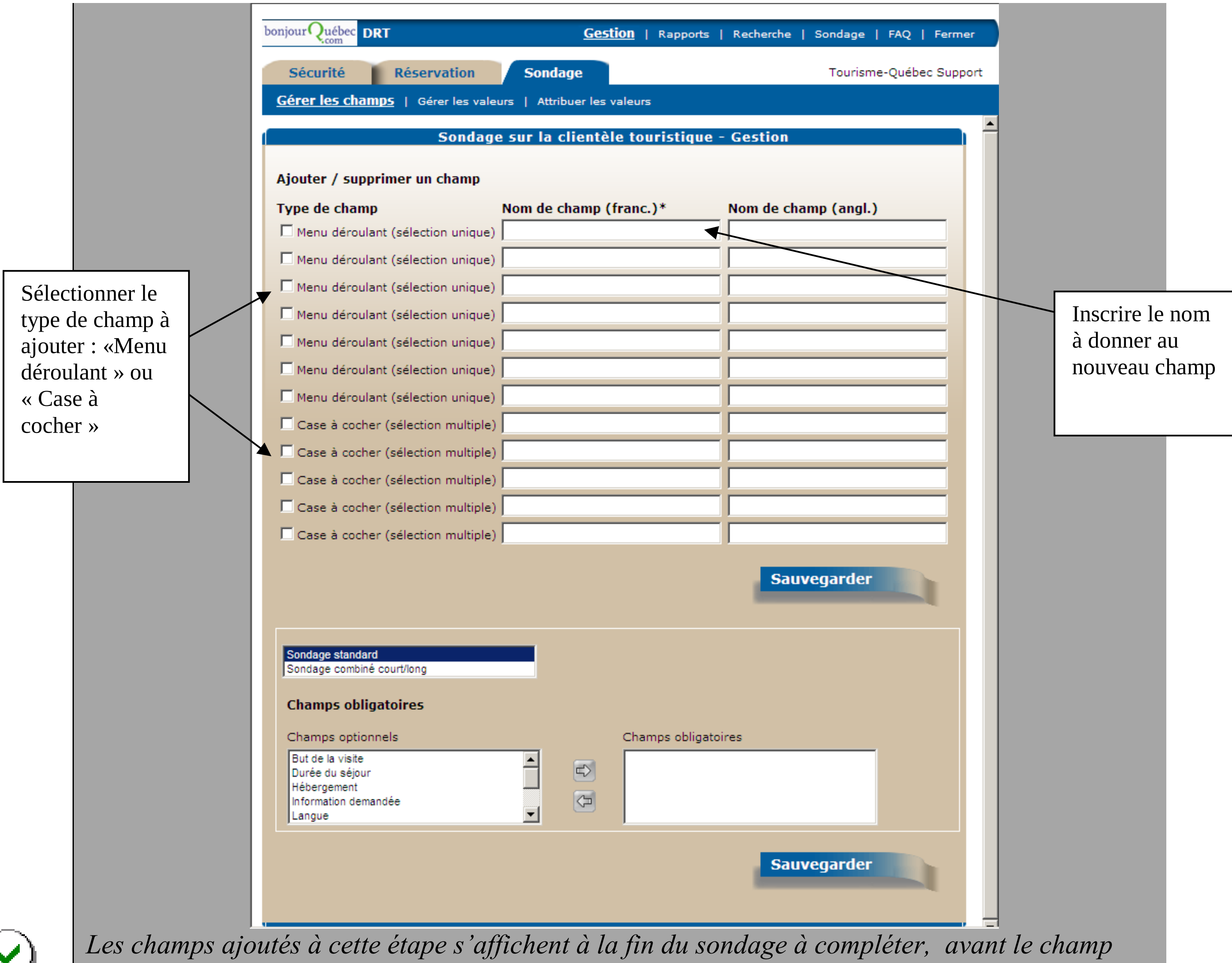
Les valeurs contenues dans les champs portant sur la destination du client, les régions et les informations demandées peuvent être modifiées ou supprimées (notez que les champs eux-mêmes ne peuvent pas être modifiés ou supprimés). Pour effectuer ces opérations, le superviseur utilise les liens « Gérer les valeurs » et « Attribuer les valeurs », situés sous l'onglet « Sondage ».



Un superviseur qui gère plus d'un BRT et souhaite modifier les valeurs du sondage de plus d'un bureau doit entrer les modifications pour chacun des BRT. Pour ce faire, il doit accéder à l'interface BRT en s'identifiant par son code d'utilisateur, son mot de passe et le nom du bureau pour lequel il souhaite apporter des modifications, et répéter l'opération pour chacun des BRT.

3.8.4.1 Gérer les champs

L'onglet « Gérer les champs » permet d'ajouter des questions au sondage, sous forme de menu déroulant ou de case à cocher. Les valeurs des questions ainsi ajoutées seront complétées sous l'onglet « Gérer les valeurs ».



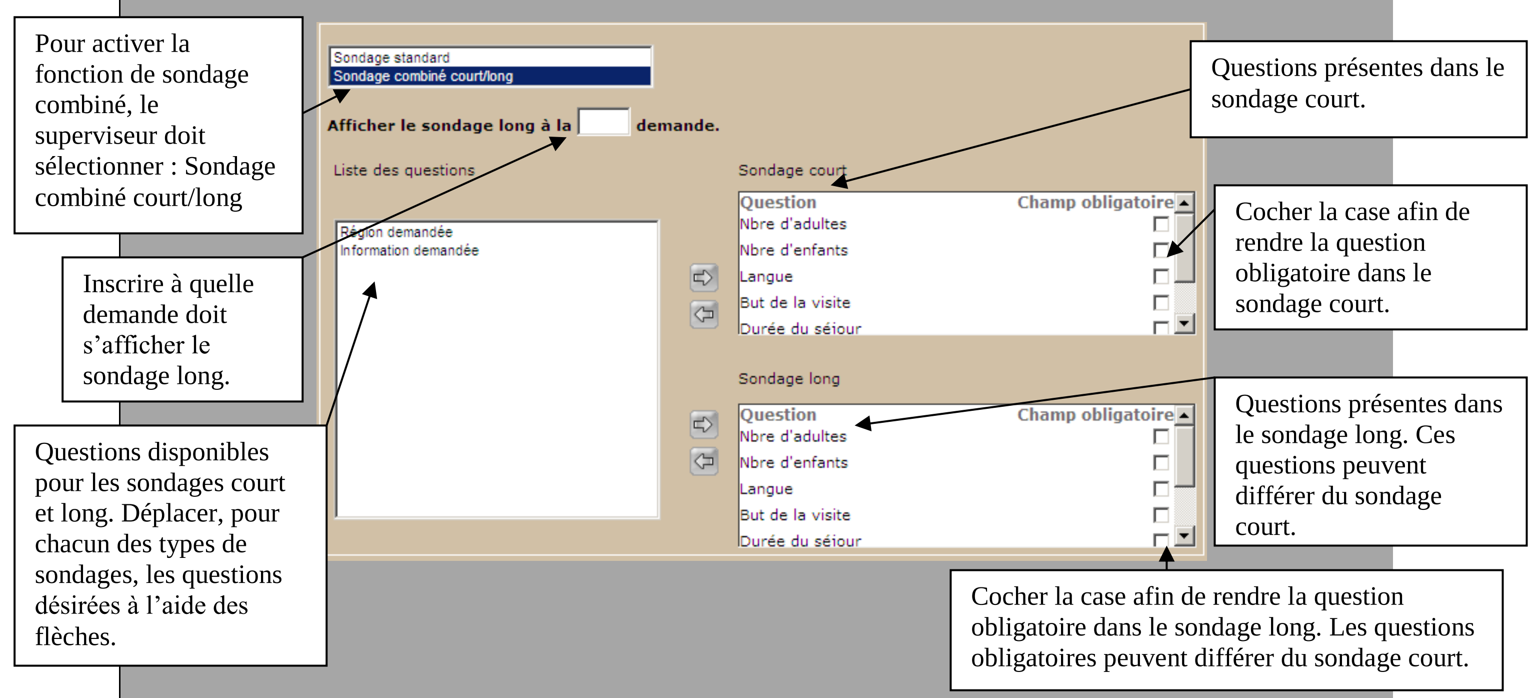
Les champs ajoutés à cette étape s'affichent à la fin du sondage à compléter, avant le champ commentaire.

L'onglet « Gérer les champs » permet aussi de rendre des champs obligatoires aux fins de la sauvegarde du sondage. Pour rendre un champ obligatoire, le superviseur sélectionne le champ dans le menu « Champs optionnels » et clique sur la flèche pour le déplacer dans le menu « Champs obligatoires ». Il peut rendre de nouveau un champ optionnel, cette fois en le sélectionnant dans le menu « Champs obligatoires » et en retournant la sélection dans le menu « Champs optionnels » avec la flèche .

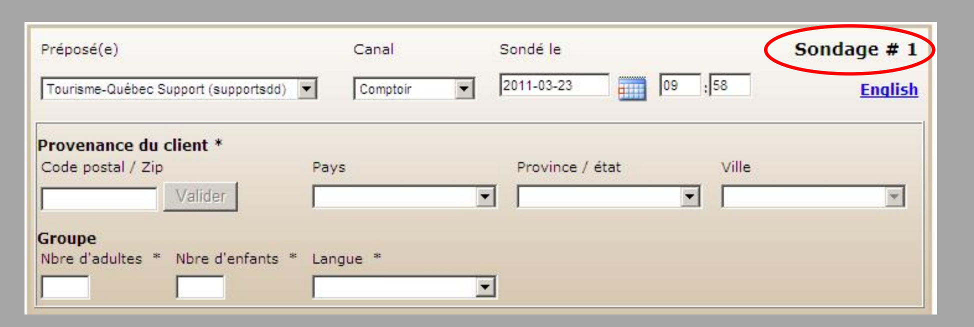
Le superviseur peut sélectionner plus d'un champ à la fois. Pour ce faire, il doit simplement appuyer sur la touche « Ctrl » du clavier et sélectionner les caractéristiques désirées avec la souris.

3.8.4.2 Sondage combiné court/long

Le superviseur peut décider d'avoir deux types de sondage. Un sondage court qui est demandé à tous les actes de renseignement et un 2e sondage plus exhaustif qui lui est demandé à tous les « X » actes de renseignement.



Lorsque l'option « Sondage combiné court/long » est sélectionnée, un compteur s'affiche dans l'entête du sondage. Celui-ci est continu de 1 à 99.





Il est possible pour un superviseur d'ajouter un compteur à ses sondages sans avoir deux sondages différents. Il suffit de suivre le processus de « Sondage combiné court/long » en s'assurant que les deux types de sondages ont exactement les mêmes questions et les mêmes champs obligatoires. Le superviseur doit inscrire « 99 » dans le champ « Afficher le sondage long à la ☐ demande ».

3.8.4.3 Gérer les valeurs

L'onglet « Gérer les valeurs » permet d'ajouter des valeurs, d'en supprimer ainsi que d'en changer les libellés. Les champs modifiables sont les suivants :

- But de la visite;
- Durée du séjour;
- Hébergement;
- Référence;
- Région demandée;
- Sous-région;
- Information demandée;
- Champs ajoutés dans « Gérer les champs ».

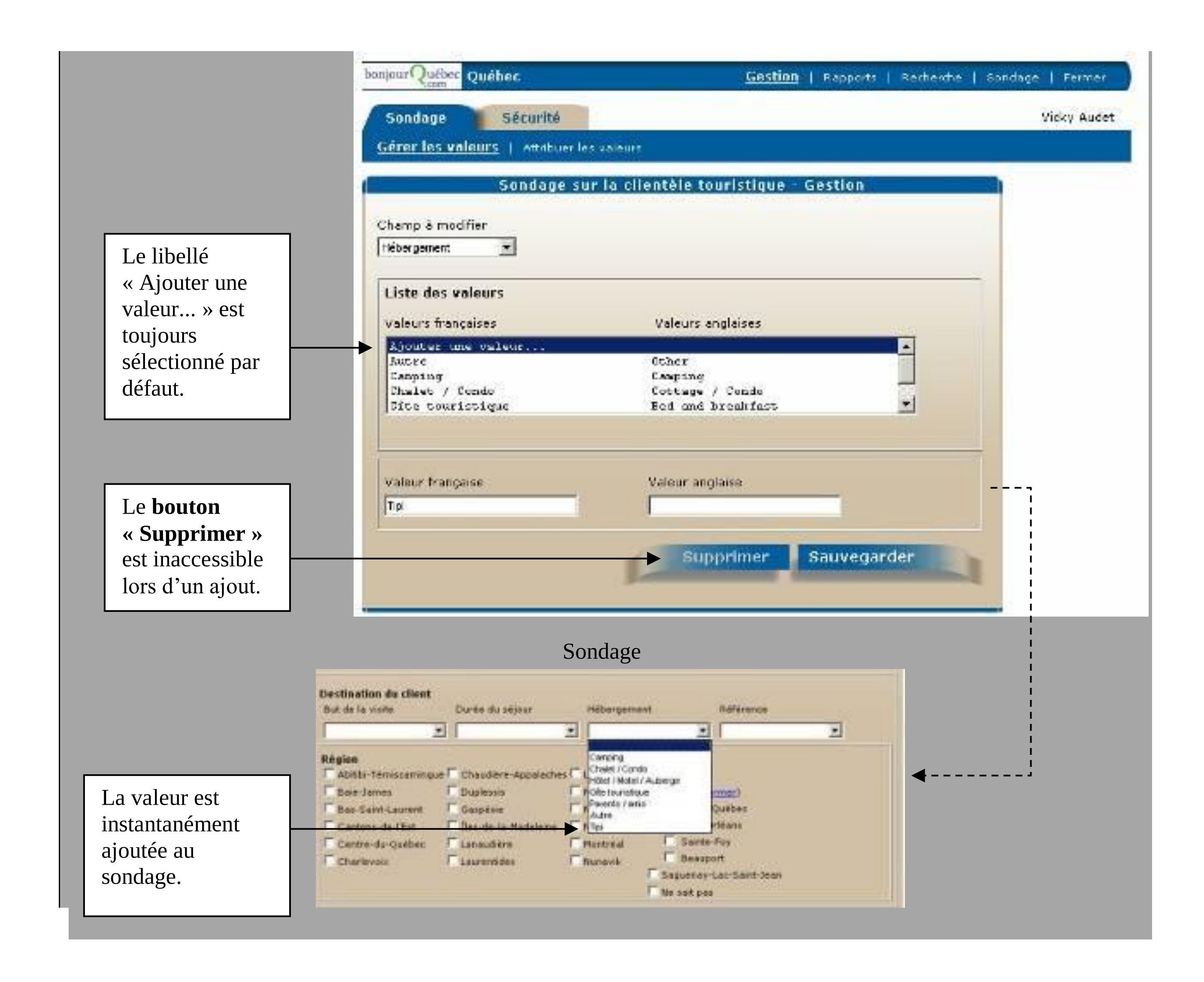
3.8.4.4 Modifier une valeur

Pour changer une valeur, le superviseur sélectionne le champ qu'il désire modifier dans le menu déroulant « Champ à modifier ». La page se rafraîchit et présente, dans l'encadré « Liste des valeurs », les libellés français et anglais de toutes les valeurs disponibles dans le sondage en cours.

3.8.4.5 Ajouter une valeur

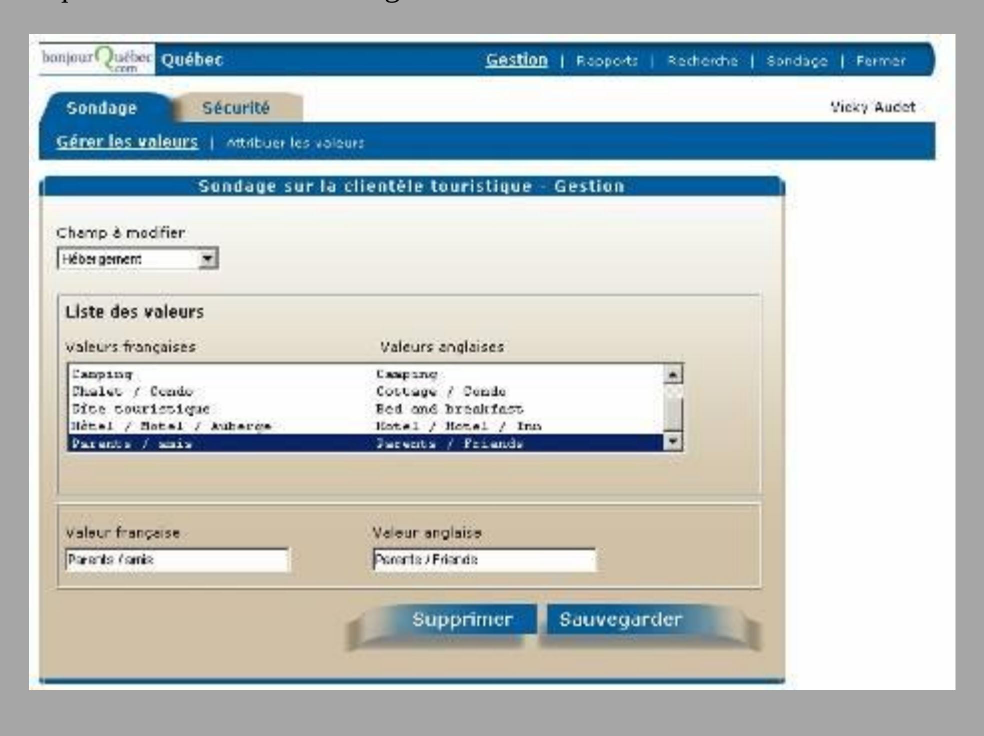
Pour ajouter une valeur, le superviseur sélectionne « Ajouter une valeur... » dans l'encadré « Liste des valeurs » et saisit les libellés français et anglais de la valeur à ajouter au sondage figurant dans les champs « Valeur française » et « Valeur anglaise ». Pour valider la modification, le superviseur clique sur le bouton « Sauvegarder ».

Si la valeur anglaise d'un libellé n'est pas saisie, par défaut, le libellé français s'inscrit dans le champ de la valeur anglaise lors de la sauvegarde.


Québec
Gestion | Rapports | Recherche | Sondage | Fermer
Sondage
Sécurité
Vicky Audet
Gérer les valeurs | Attribuer les valeurs
Sondage sur la clientèle touristique - Gestion
Champ à modifier
Hébergement
Liste des valeurs
Valeurs françaises
Valeurs anglaises
Ajouter une valeur...
Autre
Other
Camping
Camping
Chalet / Condo
Cottage / Condo
Gîte touristique
Bed and breakfast
Valeur française
Valeur anglaise
Tipi
Supprimer
Sauvegarder
Le libellé « Ajouter une valeur... » est toujours sélectionné par défaut.
Le **bouton « Supprimer »** est inaccessible lors d'un ajout.
Sondage
Destination du client
Hébergement
Région
Camping
Chalet / Condo
Hôtel / Motel / Auberge
Gîte touristique
Parents / amis
Autre
Tipi
La valeur est instantanément ajoutée au sondage.

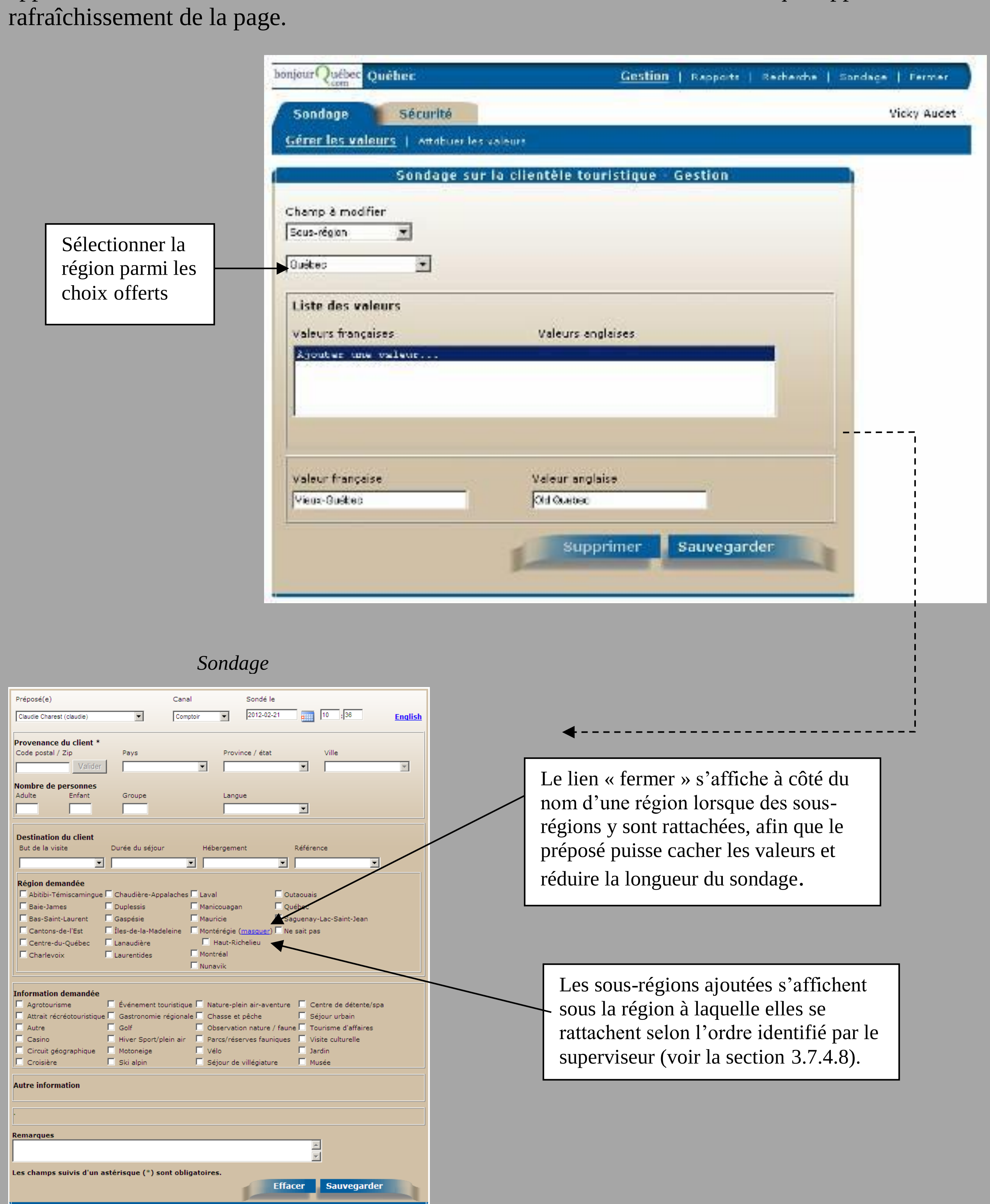
3.8.4.6 Modifier une valeur déjà existante

Pour modifier une valeur déjà existante, le superviseur sélectionne cette dernière dans la liste des valeurs. La page se rafraîchit et il peut corriger le libellé dans les champs « Valeur française » et « Valeur anglaise » figurant au bas de la page. Pour valider la modification apportée, le superviseur clique sur le bouton « Sauvegarder ».



3.8.4.7 Modifier le champ Sous-région

Pour modifier le champ « Sous-région », le superviseur définit la région pour laquelle il souhaite apporter des modifications en la sélectionnant dans le menu déroulant qui apparaît lors du rafraîchissement de la page.



3.8.4.8 Supprimer une valeur

Pour supprimer une valeur, le superviseur sélectionne cette dernière dans la liste des valeurs, puis clique sur le bouton **« Supprimer »** figurant au bas de la page. Une nouvelle fenêtre s'ouvre et demande « Voulez-vous vraiment supprimer cette valeur ? ». Le superviseur clique sur le bouton **« OK »** pour supprimer définitivement la valeur de la liste (pour désactiver une valeur, voir la section 3.8.4.10).



3.8.4.9 Attribuer les valeurs

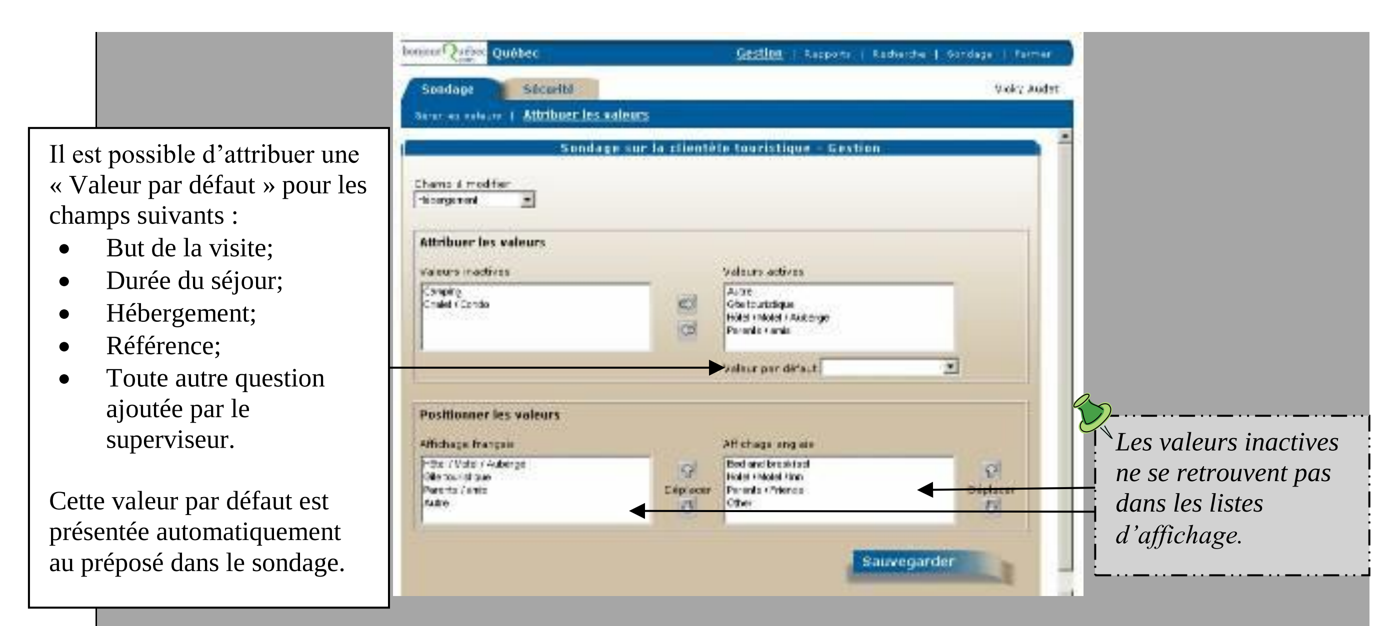
Le lien « Attribuer les valeurs » permet d'activer ou de désactiver les valeurs des différents champs modifiables du sondage (pour consulter la liste des champs modifiables, voir la section 3.8.4.3). Il permet aussi de les classer dans l'ordre désiré.

3.8.4.10 Activer et désactiver des valeurs

Pour activer ou désactiver des valeurs, le superviseur sélectionne le champ à modifier dans le menu déroulant du même nom, dans le haut de la page. La page se rafraîchit et affiche, dans l'encadré « Attribuer les valeurs », les champs « Valeurs actives » et « Valeurs inactives ». Le champ « Valeurs actives » affiche les valeurs contenues dans le sondage en cours.

Pour désactiver une valeur, le superviseur sélectionne cette dernière dans la liste « Valeurs actives » et clique sur la flèche pour qu'elle se retrouve dans l'encadré « Valeurs inactives ».

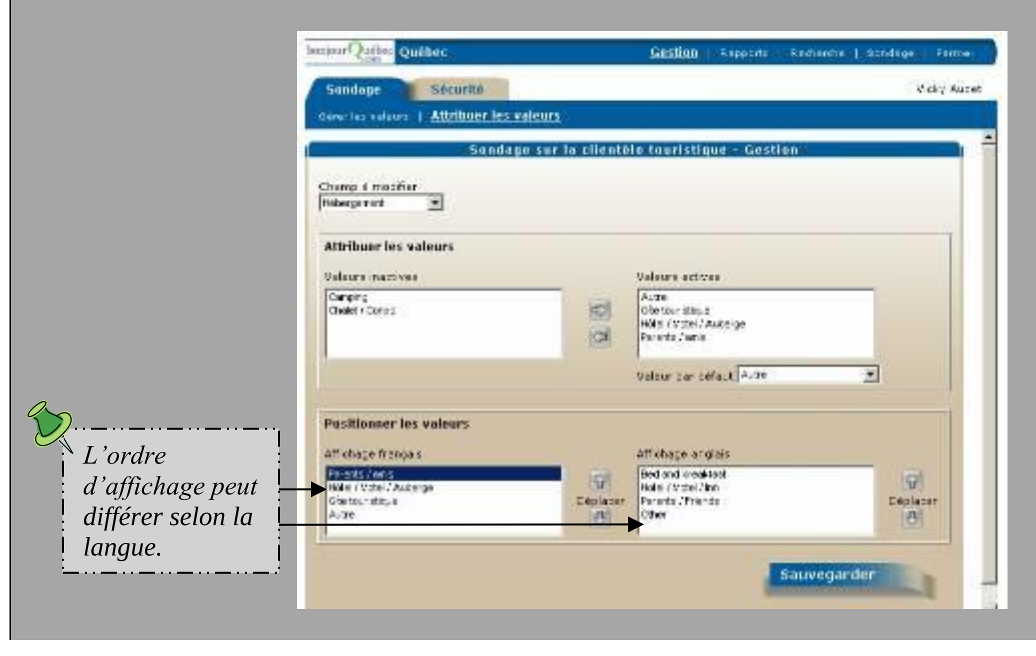
Pour activer une valeur désactivée, il procède de la même façon, mais en sélectionnant cette fois la valeur dans l'encadré « Valeurs inactives » et en utilisant la flèche .



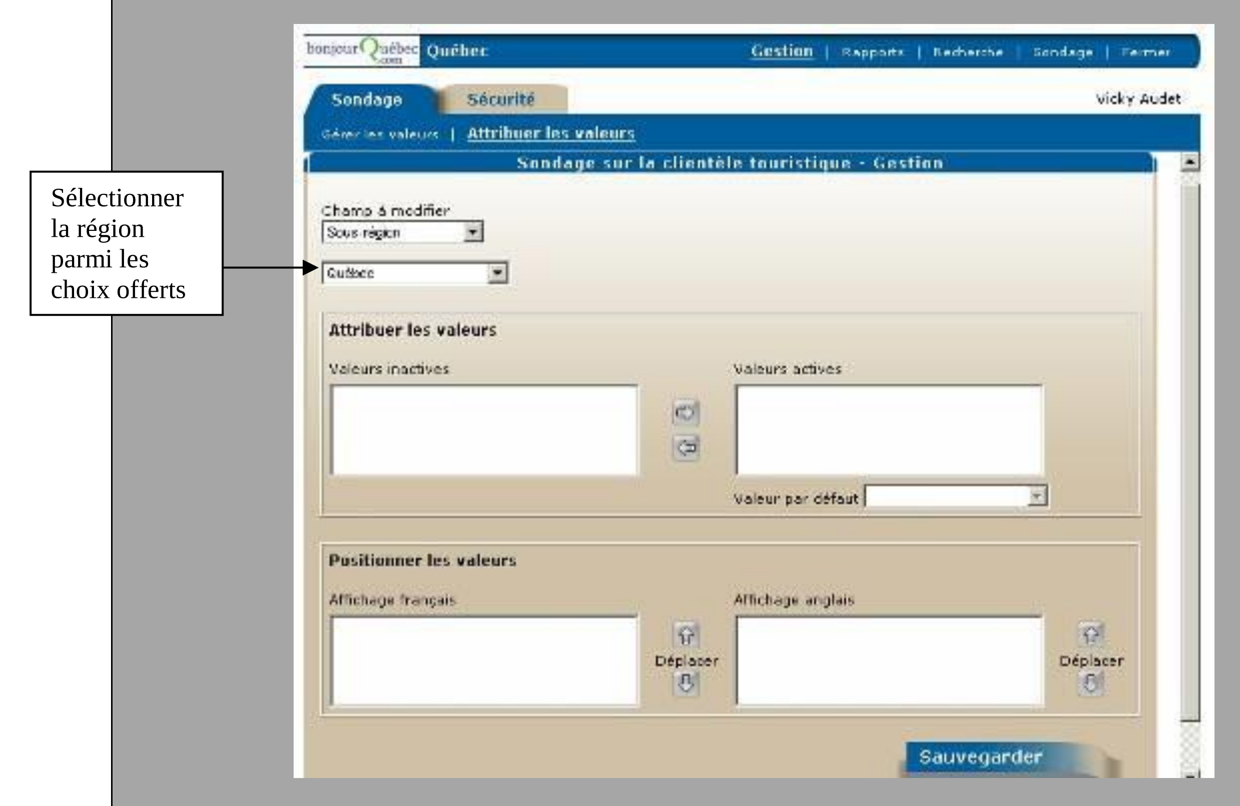
Pour désactiver ou activer plus d'une valeur à la fois, le superviseur appuie sur la touche « Ctrl » du clavier et sélectionne les valeurs désirées avec la souris.

L'encadré « Positionner les valeurs » permet de classer les valeurs d'un champ dans l'ordre désiré (il est cependant impossible de déplacer plus d'une valeur à la fois). Le superviseur sélectionne une valeur et la déplace avec les flèches et . Pour valider son choix, il clique sur le bouton « Sauvegarder » et le message « Information sauvegardée avec succès » apparaît en rouge lorsque l'opération est complétée.

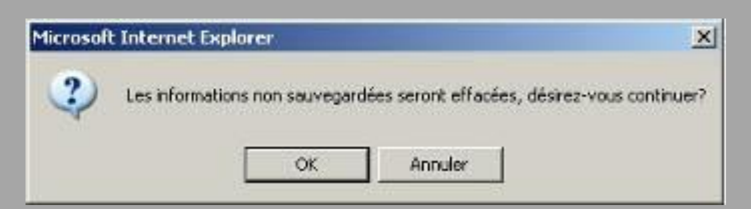
Le superviseur qui souhaite modifier l'ordre des valeurs d'un champ en français et en anglais doit répéter les mêmes opérations pour chacune des langues, les deux listes étant indépendantes.



Lorsque le superviseur modifie le champ « Sous-région », il doit définir la région pour laquelle il souhaite apporter des modifications en la sélectionnant dans le menu déroulant apparaissant lors du rafraîchissement de la page.

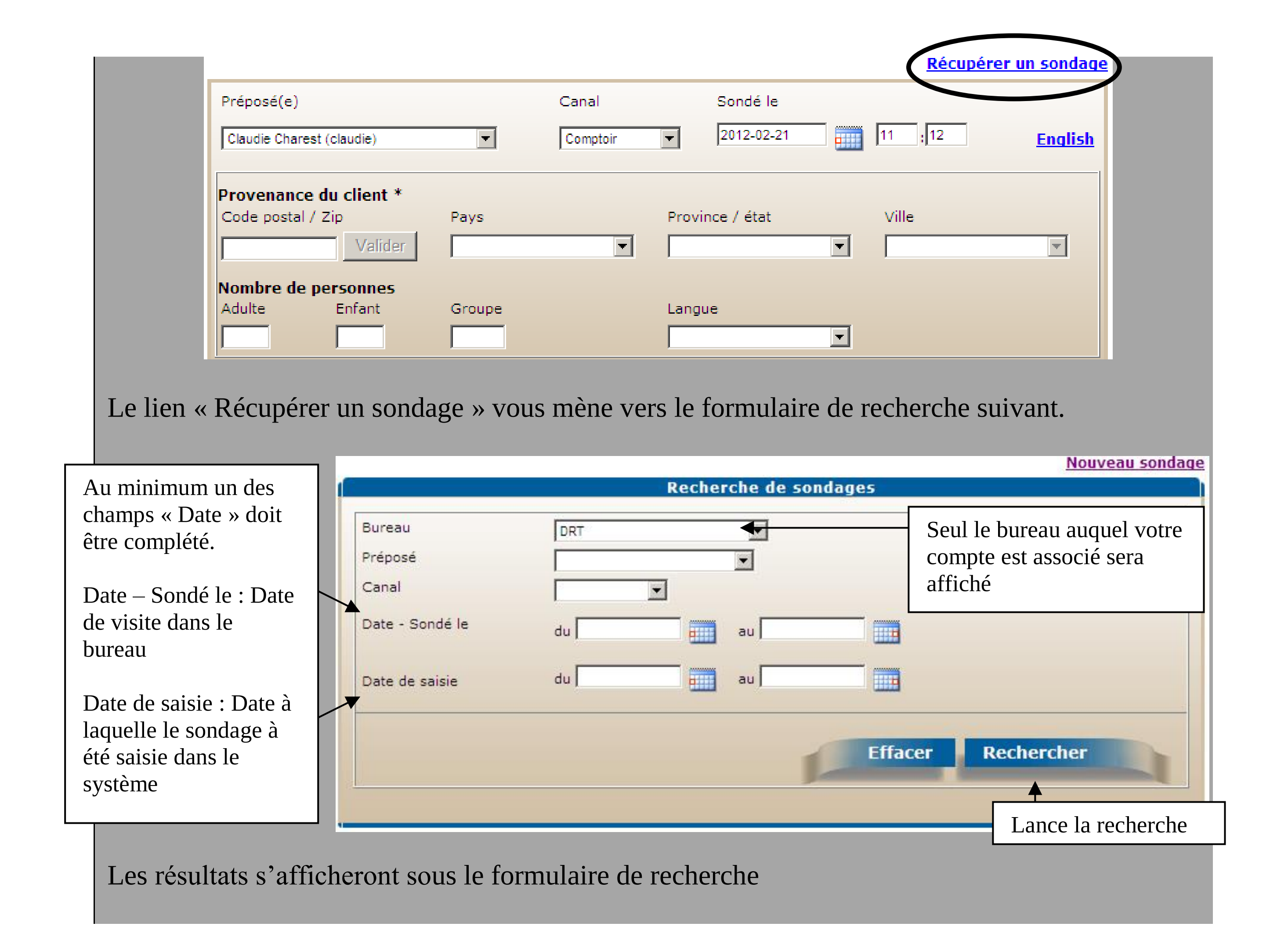


Si le superviseur effectue des modifications sous le lien « Attribuer les valeurs » et ne souhaite pas les conserver, il n'a qu'à cliquer sur un autre module, onglet ou lien de l'interface BRT. Une fenêtre apparaît et affiche le message suivant : « Les informations non sauvegardées seront effacées, désirez-vous continuer ? ». Le superviseur clique sur le bouton **« OK »**. Ainsi, les modifications ne sont pas conservées et le superviseur se dirige à l'endroit où il a cliqué précédemment dans l'interface BRT.



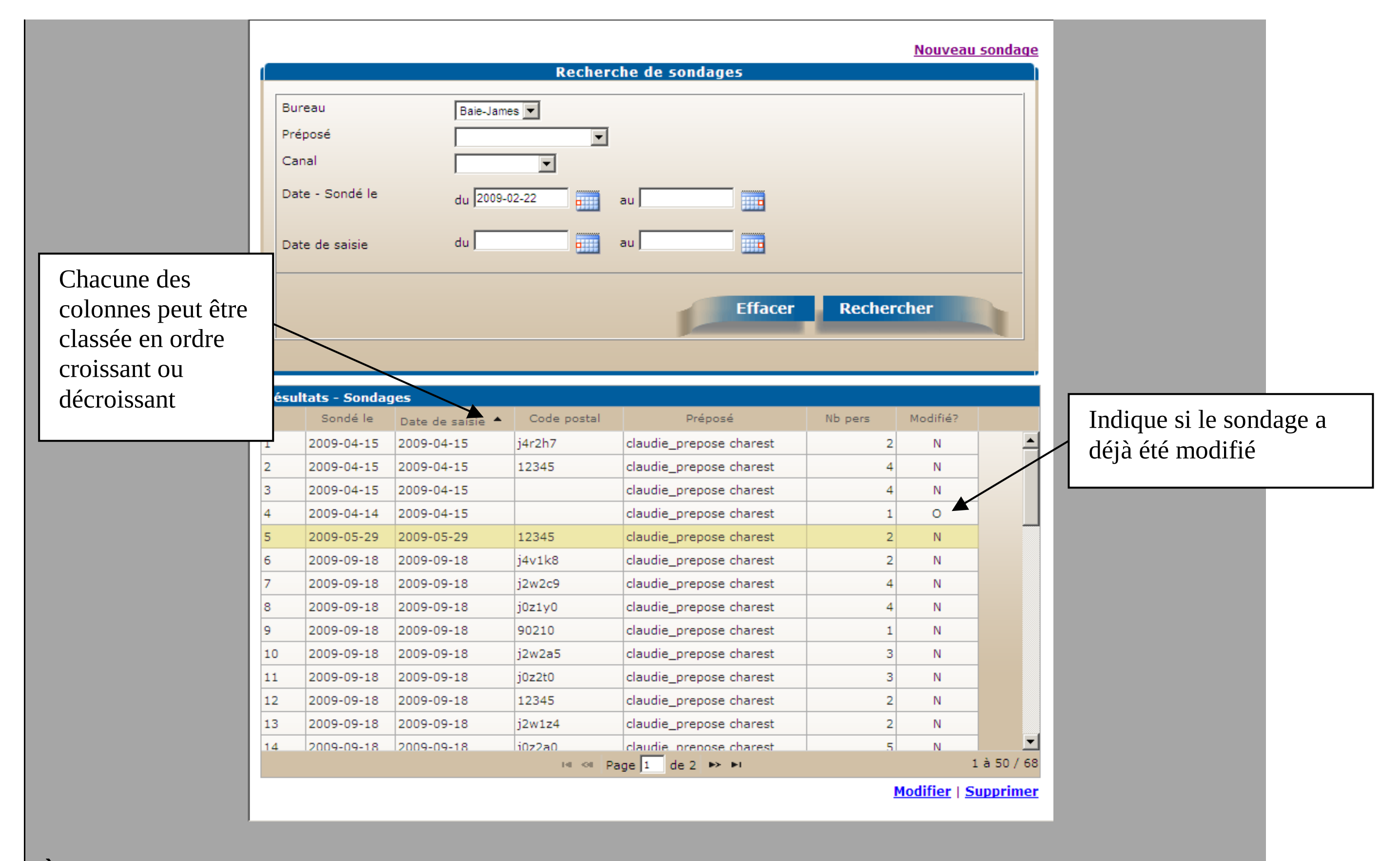
3.8.4.11 Récupérer un sondage

Un superviseur peut récupérer un sondage complété par un de ses préposés afin de le supprimer ou de le modifier. Cette fonction est disponible à partir du formulaire de sondage.



Le lien « Récupérer un sondage » vous mène vers le formulaire de recherche suivant.

Les résultats s'afficheront sous le formulaire de recherche



À cette étape, le superviseur peut supprimer le sondage ou le consulter avant de le modifier. Pour consulter un sondage le superviseur doit sélectionner le lien modifier en bas de page ou double-cliquer sur le sondage qu'il désire consulter. La fenêtre suivante s'affichera.

Seules les informations dans cette section peuvent être modifiées

Récupérer un sondage

Informations sur le sondage existant

Préposé(e): claudie_prepose charest (clauprep) | Canal: Courriel | Sondé le: 2009-05-29 08 : 54 | English

Provenance du client

Code postal / Zip: 12345 [Valider] | Pays: États-Unis | Province / état: New York | Ville: Schenectady

Groupe

Nbre d'adultes *: 2 | Nbre d'enfants | Langue

Destination du client

But de la visite | Durée du séjour | Hébergement | Référence

Région demandée

Abitibi-Témiscamingue	Chaudière-Appalaches	Laval	Outaouais
Baie-James	Duplessis	Manicouagan	Québec
Bas-Saint-Laurent	Gaspésie	Mauricie	Saguenay-Lac-Saint-Jean
Cantons-de-l'Est	Îles-de-la-Madeleine	Montérégie	Ne sait pas
Centre-du-Québec	Lanaudière	Montréal	
Charlevoix	Laurentides	Nunavik	

Information demandée

Agrotourisme	Événement touristique	Nature-plein air-aventure	Centre de détente/spa
Attrait récréotouristique	Gastronomie régionale	Chasse et pêche	Séjour urbain
Autre	Golf	Observation nature / faune	Tourisme d'affaires
Casino	Hiver Sport/plein air	Parcs/réserves fauniques	Visite culturelle
Circuit géographique	Motoneige	Vélo	Jardin
Croisière	Ski alpin	Séjour de villégiature	Musée

Remarques

Annuler | Supprimer | Sauvegarder

Afin de corriger les informations dans cette section on doit supprimer le sondage et en compléter un autre



3.9 Module Rapports

Le module « Rapports » permet au superviseur d'obtenir les résultats des sondages auprès de la clientèle remplis par les utilisateurs de ses BRT.

3.9.1 Amorcer une nouvelle demande

Pour amorcer une demande de rapport, le superviseur clique sur le bouton **« Nouvelle demande »**.



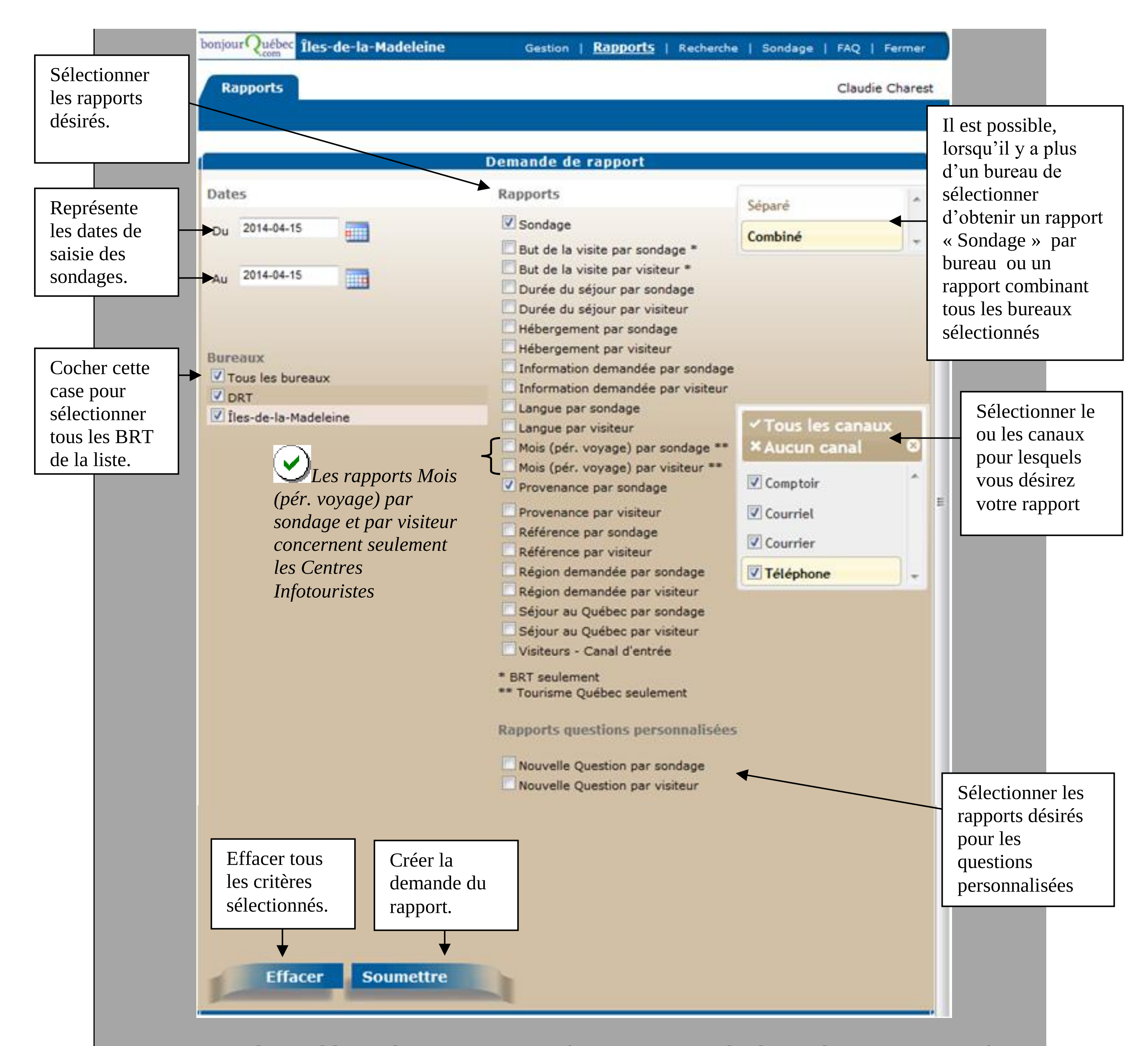
Lors d'une première demande de rapports ou lorsque la dernière demande de rapports remonte à plus de sept jours, le module « Rapports » ne présente pas le tableau des résultats.

L'écran « Demande de rapport », auquel le superviseur accède après avoir cliqué sur le bouton **« Nouvelle demande »** (voir ci-dessous), permet de demander 20 types de rapports différents de plus si des questions personnalisées ont été ajoutées il sera également possible de demander un rapport pour celles-ci :

Pour concevoir un rapport, il suffit au superviseur de sélectionner :

- Le nom du (ou des) BRT pour lequel il désire obtenir un rapport;
- Les dates de début et de fin de saisie du sondage;
- Le nom du rapport.

Ensuite, il clique sur le bouton **« Soumettre »** (le message « Rapport soumis avec succès » apparaît en rouge lorsque l'opération est complétée).



Le rapport est disponible quelques minutes après avoir soumis la demande et est conservé pour une période de sept jours dans le module « Rapports ».

Les rapports sont classés, par ordre décroissant de date de demande, dans un tableau où figurent le nom du rapport, les dates de début et de fin de la saisie du sondage, le nom du bureau pour lequel le rapport a été demandé, la date où le rapport a été demandé et le résultat.

Résultats possibles :

- En attente;
- Pictogramme du rapport.

Le superviseur clique sur le pictogramme du rapport qu'il veut ouvrir.

bonjourQuébec.com Sorel — Gestion | Rapports | Recherche | Sondage | Fermer

Rapports — Vicky Audet

Liste des rapports

Rapport soumis avec succès.

Cliquez sur un rapport pour le télécharger.

Nouvelle demande

Nom de rapport	Du	Au	Bureau(x)	Demandé le	Résultats
Information demandée	2007-06-01	2007-08-15	Vieux-Québec	2007-08-16	En attente
Information demandée	2006-06-01	2007-05-31	Sorel	2007-08-16	
Destination	2006-06-01	2007-05-31	Sorel	2007-08-16	
Provenance	2006-06-01	2007-05-31	Sorel	2007-08-16	
Sondage	2006-06-01	2007-05-31	Sorel	2007-08-16	

Les rapports sont disponibles pour une période de 7 jours après leur date de création.

Cette page apparaît lorsque le superviseur clique sur le module « Rapports », à condition qu'un rapport ait été demandé au cours des sept derniers jours.



Les données de sondage sont conservées pendant cinq ans. Le superviseur peut donc demander plus d'une fois un même rapport pour une même date, tant que cette dernière ne remonte pas à plus de cinq ans et ne couvre pas une période de plus d'un an.

Pour le rapport « Sondage », chaque ligne du fichier Excel représente un sondage rempli. Comme les différentes versions d'Excel dispose d'un maximum de lignes par feuille différent, le superviseur ne peut pas ouvrir un rapport comptant plus de sondages remplis que sa version d'Excel lui permet.

Les autres types de rapports sont présentés en fichiers PDF, que le superviseur peut enregistrer ou ouvrir. Ils présentent un diagramme des résultats et des pourcentages, selon la requête effectuée. (voir l'annexe 9 : Rapports)

La longueur d'un rapport dépend du nombre de valeurs qu'il contient. Le rapport « Information demandée » peut présenter jusqu'à 24 valeurs différentes. S'il en contient plus, une vingt-cinquième valeur libellée « Regroupement (autres) » s'ajoute au rapport et présente la somme de toutes les autres valeurs subséquentes. Pour le rapport « Région demandée », 25 valeurs au maximum sont affichées et la vingt-sixième valeur « Regroupement (autres) » s'ajoute au besoin. Le rapport « Provenance » présente jusqu'à dix marchés/pays. Ensuite, la valeur « Regroupement (autres) » s'ajoute au besoin.

3.9.2 Préposé

Le module « Rapports » n'est pas accessible au préposé. Seul le superviseur peut accéder aux fonctionnalités de ce module.

Si le préposé clique sur le module « Rapports » dans la barre d'identification du BRT, il obtient un message indiquant qu'il n'est pas autorisé à accéder à cette page. Il clique sur le bouton « Retour » qui le dirige vers le module de « Recherche ».



4 Dépannage et soutien

Un numéro de téléphone sans frais est mis à la disposition des BRT. Une équipe du ministère du Tourisme travaille déjà au soutien opérationnel des préposés aux renseignements du centre d'appels et des centres Infotouriste. L'équipe est responsable de répondre à tous les appels pour du soutien opérationnel et technique du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

Le superviseur d'un BRT identifie un préposé autorisé à communiquer avec cette équipe de soutien.

Lorsqu'un préposé a besoin d'une assistance pour l'interface BRT, que ce soit pour les fonctions d'information, de réservation ou le sondage, il doit demander au superviseur ou au préposé autorisé de communiquer avec l'équipe de soutien au numéro suivant : **1 888 390-1262**. La personne responsable du support lors d'un appel s'assure de régler le problème du préposé en y répondant elle-même ou en faisant le suivi auprès d'une personne apte à résoudre ce problème.

NE JAMAIS HÉSITER À COMMUNIQUER AVEC L'ÉQUIPE DE SOUTIEN. LES GENS SONT COMPÉTENTS ET SE FERONT UN PLAISIR DE RÉPONDRE AUX INTERROGATIONS DES PRÉPOSÉS!



NE JAMAIS DONNER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE SANS FRAIS DU SOUTIEN À UN CLIENT. CE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE EST RÉSERVÉ EXCLUSIVEMENT AUX PRÉPOSÉS DE TQ ET AUX UTILISATEURS DES BRT.



POUR UN CLIENT DÉSIRANT DE L'INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE OU DE L'ASSISTANCE, LUI TRANSMETTRE LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE SANS FRAIS DU CENTRE D'APPELS DE TQ : 1 877 BONJOUR (266-5687).

Pour tout commentaire ou suggestion, le superviseur ou le préposé autorisé peut faire parvenir un courriel à l'adresse suivante : bit@quebecoriginal.com. Une personne du ministère du Tourisme s'assure de faire le suivi du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

Types de commentaires :

- Ajout d'une fiche;
- Mise à jour d'une information;
- Commentaire sur l'application;
- Plainte provenant d'un client.

4.1 Ajouter une entreprise dans la banque d'information

Pour faire l'ajout d'un intervenant touristique, le bureau de renseignements touristiques doit communiquer avec l'intervenant touristique qu'il désire retrouver à l'interface BRT pour l'informer qu'il existe une banque de données informatisée répertoriant les intervenants touristiques du Québec. Ainsi, s'il le désire, l'intervenant pourra communiquer avec l'équipe responsable de la banque de données et valider s'il répond aux critères d'admissibilité.

Les intervenants touristiques peuvent envoyer un courriel à l'adresse bit@quebecoriginal.com. L'équipe se fera un plaisir d'inscrire dans la banque de données les intervenants répondant aux critères d'admissibilité.

4.2 Plaintes concernant les FDS

Lorsque le préposé reçoit une plainte, il procède de la façon spécifiée par le superviseur du BRT selon le processus déjà en place dans leur bureau.

Toutefois, si la plainte résulte d'une réservation effectuée via l'interface BRT, le superviseur ou le préposé autorisé avise l'équipe BRT par courriel (à l'adresse bit@quebecoriginal.com) ou par télécopieur (à l'attention de Mme Claudie Charest au 514 864-9371). Ainsi, l'équipe BRT est en mesure de poser les actions nécessaires afin d'éviter que les situations problématiques se reproduisent.

ANNEXE 1 : Liste des sous-régions / quartiers

RÉGION	SOUS-RÉGION	VILLE	QUARTIER	QUARTIER 2
Abitibi-Témiscamingue		**Rouyn-Noranda**	Arntfield, Beaudry, Bellecombe, Cadillac, Cléricy, Cloutier, D'Alembert, Destor, Évain, Granada, McWatters, Montbeillard, Mont-Brun, Rollet, Secteur de Rouyn-Noranda	
		Val-d'Or	Dubuisson, Lovicourt, Secteur Val d'Or, Sullivan, Val-Senneville, Vassan	
Baie-James		**Baie-James**	Radisson	
Bas-Saint-Laurent		**Rimouski**	Le Bic, Mont-Lebel, Pointe-au-Père, Rimouski-Est, Sainte-Blandine, Sainte-Odile-sur-Rimouski, Secteur Rimouski	
	Île-Verte	Notre-Dame-des-Sept-Douleurs		
Cantons-de-l'Est		**Sherbrooke**	Arrondissement de Brompton, Arrondissement de Fleurimont, Arrondissement de Jacques-Cartier, Arrondissement de Lennoxville, Arrondissement de Rock Forest-Saint-Élie-Deauville, Arrondissement du Mont-Bellevue	
Charlevoix		**La Malbaie**	Cap-à-l'Aigle, Pointe-au-Pic, Rivière-Malbaie, Sainte-Agnès, Saint-Fidèle, Secteur La Malbaie	
		L'Isle-aux-coudres	La Baleine, L'Ile-aux-coudres	
Chaudière-Appalaches		**Lévis**	Charny, Pintendre, Saint-Jean-Chrysostome, Saint-Joseph-de-la-Pointe-De Lévy, Saint-Nicolas, Saint-Romuald, Saint-Rédempteur, Saint-Étienne-de-Lauzon, Sainte-Hélène-de-Breakeyville, Secteur Lévis	
Duplessis		**Port-Cartier**	Rivière-Pentecôte, Secteur Port-Cartier	
		Sept-Îles	Clarke city, Gallix, Moisie, Secteur Sept-Îles	
Gaspésie		**Gaspé**	Cap-aux-os, Cap-des-Rosiers, Douglastown, Haldimand, L'Anse-au-Griffon, L'Anse-à-Valleau, Petit-Cap, Pointe-Jaune, Pointe-Navarre, Rivière-au-Renard, Saint-Majorique, Saint-Maurice-de-l'Échourie, Secteur Gaspé, Secteur du Parc national de Forillon	
		Percé	Barachois, Cap-d'Espoir, Coin-du-Banc/Bridgville, L'Anse-à-Beaufils, Saint-Georges-de-Malbaie / Prével, Secteur Percé, Val-d'Espoir	
Laurentides		**Mont-Tremblant**	Centre-ville, Station Tremblant, Village - Mont-Tremblant	
Mauricie		**La Tuque**	La Croche, Parent, Secteur La Tuque	
		Shawinigan	Grand-Mére, Lac-à-la-Tortue, Saint-Georges-de-Champlain, Saint-Gérard-des-Laurentides,Saint-Jean-des-Piles, Secteur Shawinigan	
		Trois-Rivières	Cap-de-la-Madeleine, Pointe-du-Lac, Sainte-Marthe-du-Cap, Saint-Louis-de-France, Secteur de Trois-Rivières, Trois-Rivières-Ouest	
Montréal	**Aéroport**	Côte-Saint-Luc, Dollard-Des Ormeaux, Dorval, Hampstead, L'Île-Dorval, Montréal-Ouest, Pointe-Claire		
		Montréal	Centre-ville, Quartier des Spectacles, Est, Hochelaga-Maisonneuve, Le Village, Le Mont-Royal, Nord, Nord-Ouest, Parc Jean-Drapeau, Petite Italie, Plateau Mont-Royal, Pôle des Rapides, Saint-Laurent – Notre-Dame-de-Grace, Vieux-Montréal- Vieux-Port	
Outaouais		**Gatineau**	Aylmer, Buckingham, Hull, Masson-Angers, Secteur de Gatineau	

RÉGION	SOUS-RÉGION	VILLE	QUARTIER	QUARTIER 2
Québec	**Agglomération de Québec**	L'Ancienne-Lorette, Saint-Augustin-de-Desmaures, Wendake		
	Agglomération de Québec	Québec	Arrondissement de Beauport, Arrondissement de Charlesbourg, Arrondissement de la Haute-Saint-Charles, Arrondissement de Sainte-Foy – Sillery- Cap-Rouge, Arrondissement des Rivières	
	Agglomération de Québec	Québec	Arrondissement de La Cité - Limoilou	Centre-ville - Haute-Ville, Centre-ville - quartier Saint-Roch, Limoilou, Vieux-Québec - intérieur des murs, Vieux-Québec - secteur Vieux-Port
	Côte-de-Beaupré	Beaupré, Boischatel, Château-Richer, Lac-Jacques-Cartier, L'Ange-Gardien, Sainte-Anne-de-Beaupré, Saint-Ferréol-les-Neiges, Saint-Joachim, Saint-Louis-de-Gonzague-du-Cap-Tourmente, Saint-Tite-de-Caps, Sault-au-Cochon		
	La Jacques-Cartier	Fossambault-sur-le-Lac, Lac-Beauport, Lac-Croche, Lac-Delage, Lac-Saint-Joseph, Sainte-Brigitte-de-Laval, Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier, Saint-Gabriel-de-Valcartier, Shannon, Stoneham-et-Tewkesbury		
	Portneuf	Cap-Santé, Deschambault, Deschambault-Grondines, Donnacona, Grondines, Lac-Blanc, Lac-Lapeyrère, Lac-Sergent, Linton, Neuville, Pont-Rouge, Portneuf, Rivière-à-Pierre, Saint-Alban, Saint-Basile, Saint-Casimir, Sainte-Christine-d'Auvergne, Saint-Gilbert, Saint-Léonard-de-Portneuf, Saint-Marc-des-Carrières, Saint-Raymond, Saint-Thuribe, Saint-Ubalde		
	Île d'Orléans	Sainte-Famille, Sainte-Pétronille, Saint-François-de-l'Île-d'Orléans, Saint-Jean-de-l'Île-d'Orléans, Saint-Laurent-de-l'Île-d'Orléans, Saint-Pierre-de-l'Île-d'Orléans		
Saguenay-Lac-Saint-Jean		**Saguenay**	Arrondissement de Chicoutimi, Arrondissement de Chicoutimi – Laterrière, Arrondissement de Chicoutimi – Tremblay, Arrondissement de Jonquière, Arrondissement de Jonquière – Lac Kénogami, Arrondissement de Jonquière – Shipshaw, Arrondissement de La Baie	
Îles-de-la-Madeleine		**Les Îles-de-la-Madeleine**	Île Havre aux Maisons, Île Pointe aux Loups, Île d'Entrée, Île de la Grande Entrée, Île du Cap aux Meules, Île du Havre Aubert	

ANNEXE 2 : Liste des types de fiches

ATTRAITS
- Autodrome / centre de karting
- Belvédère
- Cabane à sucre
- Casino / hippodrome
- Caverne et grotte
- Centre / galerie d'art
- Centre de pêche sous la glace
- Centre de ski alpin
- Centre de ski de fond
- Centre équestre
- Centre sportif / récréatif
- Compagnie de croisière
- Complexe sportif / centre récréatif
- Croisière
- Édifice / site religieux
- Entreprise de tourisme d'aventure et de plein air
- Ferme agrotouristique
- Glissoire d'hiver
- Golf
- Grande exposition
- Jardin
- Jardin zoologique / aquarium
- Jeu d'aventure
- Manifestation touristique
    - Festival / événement
    - Grande exposition
    - Manifestation sportive
    - Salon / foire
- Musée / site historique
- Observatoire / planétarium
- Parc aquatique
- Parc et réserve
    - Parc régional / municipal
    - Parc national du Canada
    - Parc national du Québec
    - Réserve faunique
    - Réserve nationale de la faune
- Parcours / jeu d'aventure
- Patinoire
- Piste / sentier
- Plage
- Route / circuit touristique
- Site thématique
- Spa
- Station touristique
- Ville
- Visite en entreprise
- Visite guidée

HÉBERGEMENT
- Auberge de jeunesse
- Autre hébergement
- Camping
- Centre de vacances
- Chalet / appartement / résidence de tourisme
- Gîte touristique
- Hébergement insolite
- Hôtel
    - Petit hôtel (39 unités et moins)
    - Hôtel de moyenne capacité (40 à 199 unités)
    - Hôtel de grande capacité (plus de 200 unités)
- Pourvoirie
- Résidence étudiante
- Village d'accueil

SERVICES
- Agence de voyages
- Association touristique régionale
- Bar
- Billetterie
- Centre de congrès et d'exposition
- Description / produit et service touristique
- École
- Label de qualité
- Lieu d'accueil et de renseignements touristiques
    - Bureau d'accueil touristique
    - Bureau d'information touristique
    - Centre Infotouriste
    - Relais d'information touristique
- Loueur d'équipement de sport
- Loueur de véhicules
- Magasinage
    - Centre commercial
    - Magasin / boutique
    - Marché aux puces
    - Marché public
    - Rue commerciale
- Marina
- Organisme
- Organisme local de promotion touristique
- Restaurant
- Salle de spectacle / théâtre
- Service d'urgence et de santé
- Transport
    - Aéroport
    - Compagnie aérienne
    - Compagnie ferroviaire
    - Gare routière /ferroviaire
    - Navette
    - Port
    - Station de métro
    - Stationnement
    - Transporteur urbain / interurbain
    - Traversier / bac

ANNEXE 3 : Description – produits et services touristiques

- Activités familiales
- Agences de voyages
- Agrotourisme
- Animaux de compagnie
- Arts
- Autochtones
- Automne
- Bar / Pub / Boîte de nuit
- Cabanes à sucre
- Camping
- Centre de détente / Spas
- Centres de formation en tourisme
- Chasse et pêche
- Citoyenneté et immigration
- Code de la sécurité routière - Constats d'infractions
- Code de la sécurité routière – Généralités
- Code de la sécurité routière - Stationnement et circulation
- Code de la sécurité routière – vignettes stationnement pour personnes handicapées
- Codes postaux étrangers
- Congés
- Congrès
- Croisière
- Cyclisme
- Documents audiovisuels
- École
- Édifices et sites religieux
- Entrée au Canada – Douanes et Formalités (produits)
- Entrée au Canada – Douanes et Formalités (visiteurs)
- Escalade
- Gai (gay)
- Gaz propane / diesel
- Golfs
- Hébergement
- Heures et jours d'admission dans les établissements commerciaux
- Information touristique
- Jeu d'aventure
- Lieux d'accueil et de renseignements touristiques – Politiques et catégories
- Location
- Magasinage
- Motocyclisme
- Motoneige
- Motoneige – Réglementation
- Musées / centres d'interprétation / sites historiques
- Nature
- Nautisme - Permis pour la conduite d'embarcations
- Parcs / Réserves / Québec
- Parcs Canada
- Patinage
- Permis de taxe sur les carburants / Permis Canada
- Personne à capacité physique restreinte
- Piscines
- Plages
- Pourvoirie
- Profil du Québec
- Quad / VTT
- Randonnée en traîneau à chiens
- Randonnée pédestre et raquette
- Réglementation sur les guides touristiques
- Remboursement de taxes (TPS/TVH) / Agence du revenu du Canada
- Remboursement de taxes (TVQ) aux Canadiens (sauf Québécois) / Revenu Québec
- Restaurants
- Restaurants – Autres références
- Salles de spectacle / Théâtre
- Sécurité en tourisme d'aventure et de plein air
- Services bancaires et financiers
- Service de télécommunication
- Service d'urgence et de santé
- Ski alpin et planche à neige
- Ski de fond
- Sports aériens
- Sports équestres – Randonnées en traîneau à cheval
- Sports nautiques
- Stations de vidange et service de dépannage pour autocars
- Taxe de Redevance de l'Association de villégiature de Tremblant
- Taxe sur l'hébergement
- Taxes fédérale et provinciale (TPS / TVQ)
- Tour de ville / Excursion touristique commentée
- Tourisme Québec / Références
- Transport aérien
- Transport ferroviaire
- Transport terrestre
- Traversiers
- Visites d'entreprises

ANNEXE 4 : Liste des thématiques

Arts et spectacles

- **Arts d'interprétation**
  - Chant / choeur / opéra
  - Danse
    - Ballet
    - Danse folklorique
    - Danse moderne / jazz
  - Musique / chanson
    - Alternative
    - Blues
    - Country / folk / western
    - Électronique
    - Jazz
    - Musique classique
    - Musique du monde
    - Musique traditionnelle québécoise
    - Pop / rock
    - Rap / hip hop / R'n'B
  - Théâtre / spectacles
    - Cirque
    - Défilés
    - Humour / variétés
    - Marionnettes
    - Théâtre
- **Arts visuels / photos**
  - Dessin / estampe / sérigraphie
  - Peinture
  - Photographie
  - Sculpture
- **Cinéma / vidéo**
  - Cinéma
  - Vidéo
- **Feux d'artifice**
- **Littérature / poésie**
- **Métiers d'art**
  - Artisanat
  - Poterie / céramique
  - Textile
- **Multimédia**

Histoire et patrimoine

- **Contes / légendes**
- **Généalogie**
- **Guerres / histoire militaire**
- **Histoire mondiale**
- **Histoire québécoise**
  - Origines autochtones
  - Période contemporaine / 1867-2000
  - Régime britannique / 1760-1867
  - Régime français / 1534-1760
- **Objets anciens**
  - Armes anciennes
  - Épaves
  - Jouets anciens
  - Livres / documents anciens
  - Meubles / intérieurs anciens
  - Outils domestiques anciens
  - Véhicules anciens
  - Vêtements / costumes / textiles anciens
- **Personnages historiques**

Nature et environnement

- **Environnement / écologie**
  - Écotourisme
- **Milieux géographiques**
  - Cavernes / grottes
  - Chutes
  - Falaises
  - Fleuve / estuaire / golfe
  - Iles
  - Marais / tourbières
  - Montagnes / collines
  - Plaines / vallées
  - Rivières / lacs
    - Fjord
- **Observation / interprétation de la nature**
  - Faune
    - Animaux de compagnie
    - Animaux de la ferme / élevage
    - Animaux de la forêt
      - Caribous
      - Cerfs de Virginie
      - Loups
      - Orignaux
      - Ours
    - Animaux naturalisés
    - Insectes / reptiles
    - Mammifères marins
      - Baleines
      - Phoques / blanchons
    - Oiseaux
      - Oies blanches
    - Poissons
  - Flore
    - Couleurs d'automne
    - Horticulture / jardins
  - Métaux / minéraux / fossiles
- **Produits bioalimentaires**
  - Agrotourisme
  - Bières
  - Chocolats / confiseries
  - Érable
  - Gibiers
  - Miel / hydromel
  - Petits fruits
  - Poissons / fruits de mer
  - Pommes / cidres
  - Produits biologiques
  - Produits laitiers / fromages
  - Produits maraîchers / légumes
  - Vins / vignobles

Renseignements touristiques utiles

- **Déplacements**
  - Cartographie
  - Transport
    - Automobiles / taxis / limousines
    - Avions / hydravions / hélicoptères
    - Bateaux / traversiers
    - Calèches / carrioles
    - Camions / remorques
    - Métro / autobus
    - Trains
- **Hébergement**
  - Camping / caravaning
- **Restauration**

Sciences et technologies

- **Architectures / construction**
  - Barrages hydroélectriques
  - Canaux / écluses
  - Édifices historiques
    - Manoirs / seigneuries
    - Moulins / forges
    - Phares
  - Ponts / ponts couverts
  - Ville souterraine
- **Industries**
  - Agriculture
  - Carrières / mines
  - Foresterie
  - Hydroélectricité / énergie
  - Industrie navale / pêche commerciale
  - Pâtes et papiers
- **Médias / télécommunications**
  - Imprimés / journaux / magazines
  - Internet
  - Poste
  - Radio / télévision
- **Sciences pures et appliquées**
  - Archéologie / ethnographie / paléontologie
  - Astronomie / sciences de l'espace
  - Biologie / médecine
  - Géologie
  - Océanographie

Société et vie actuelle

- **Affaires / commerces**
  - Commerces / magasinage
    - Antiquités / brocantes
    - Bijoux / joaillerie
    - Fourrures
    - Hors-taxe
    - Livres / musique
    - Mode / design
    - Vêtements
  - Tourisme d'affaires
- **Congés / fêtes**
  - Halloween
  - Noël / jour de l'An
- **Éducation / langues**
  - Éducation
  - Langues
    - Anglais
    - Français
    - Langues étrangères
- **Gouvernements / politique**
  - Fédéral
  - Municipal
  - Provincial
- **Groupes sociaux**
  - Aînés
  - Familles
    - Adolescents
    - Enfants
  - Gais / lesbiennes
  - Handicapés
- **Peuples / communautés culturelles**
  - Autochtones
- **Religions / croyances**
  - Bouddhisme
  - Christianisme
    - Catholicisme
    - Orthodoxie
    - Protestantisme
  - Hindouisme
  - Islam
  - Judaïsme
- **Santé / mieux-être**

Sports et loisirs

- **Activités aériennes**
  - Montgolfière
  - Parachutisme
  - Parapente / deltaplane
  - Planeur
- **Activités d'aventure**
- **Activités de loisirs / divertissements**
  - Casinos / jeux de paris
  - Cerfs-volants
  - Châteaux de sable
  - Collections
  - Jeux de rôle / épreuves
  - Labyrinthes
- **Activités de plein air**
  - Cyclisme
    - Cyclotourisme
    - Vélo de montagne
  - Équitation / sports équestres
  - Escalade
  - Glissade d'eau
  - Glissade d'hiver
  - Golf
  - Hébertisme
  - Patinage
    - Patinage à roues alignées
    - Patinage sur glace / patinage artistique
  - Randonnée pédestre
  - Raquette
  - Spéléologie
  - Sports de glisse
    - Ski alpin / planche à neige
    - Ski cerf-volant / surf cerf-volant
    - Ski de fond
    - Télémark
  - Traîneau à chiens
- **Activités nautiques / aquatiques**
  - Baignade / natation
  - Canot
  - Croisière / excursion en bateau
  - Kayak
  - Motomarine
  - Navigation de plaisance
  - Planche à voile
  - Plongée sous-marine
  - Rafting
  - Ski nautique / planche nautique
  - Voile
- **Athlétisme**
- **Chasse et pêche**
  - Chasse
  - Pêche
    - Pêche blanche
    - Pêche en mer
- **Sports d'équipes**
  - Baseball
  - Football
  - Hockey
  - Soccer
- **Sports de raquettes**
  - Tennis
- **Sports motorisés**
  - Course automobile / karting
  - Motocyclette / motocross
  - Motoneige
  - Quad / VTT

ANNEXE 5 : Liste des synonymes

Air climatisé	Air conditionné
Art pyrotechnique	Pyrotechnie, feux pyrotechniques, feux d'artifices, feux d'artifice, arts pyrotechniques, feu pyrotechnique, feu d'artifices, feu d'artifice
Autobus	Autocar, autocars
Autocaravane	Motorhome, autocaravanes, motorhomes
Baignoire à remous	Bain tourbillon, bain à remous
Bateau pneumatique	Zodiac
Bicycle	Bicyclette, vélos, bicyclettes, bicycles, vélo
Cabane à sucre	Érablière, cabanes à sucre, érablières, sucrerie, sucreries
Cachère	Kosher, cachères, koshers, kasher, kascher, kaschers, kashers
Caravane	Roulotte, caravanes, roulottes
Caravane pliante	Tente roulotte, tente caravane, caravanes pliantes, tentes roulottes, tentes caravanes
Centre de nudisme	Centres naturistes, centre de nudiste, centre de nudistes, centres de nudistes, club de nudisme, clubs de nudisme, club de nudiste, club de nudistes, clubs de nudistes, centres de nudisme, centre naturiste
Défilé	Parade, défilés, parades
Delicatessen	Smoked meat, viande fumée, délicatessen
Factories outlet	Magasins d'usine, magasins d'usines, magasin d'usines, outlet, outlets, factory outlet, factory outlets, factories outlets, factory, factories, magasin d'usine
Fourgonnette	Fourgonnettes, mini-van, mini-vans, éconoline, éconolines
Gai	Lesbienne, lesbiennes, gaie, gaies, homosexuelle, homosexuelles, gay, gays, homosexuel, homosexuels, gais
Glissade d'eau	Parc aquatique, glissoires d'eau, parcs aquatiques, glissades d'eau, glissoire d'eau
Kite	Ski kitting, skis cerfs-volants, ski cerfs-volants, skis cerf-volant, ski kite, paraski, paraskis, para-ski, para-skis, ski cerf-volant
Kiteboard	Kiteboarding, kitesurf, surf cerf-volant
Magnétoscope	Vidéo, magnétoscopes, vidéos
Mini-ski	Mini-skis, snowblade, snowblades, snow-blade, snow-blades
Moto	Motocyclette, motos, motocyclettes
Motomarine	Seadoo, sea-doo, motomarines, seadoos, sea-doos
Oie blanche	Oie des neiges, oies blanches, oies des neiges
Planche nautique	Wakeboard, planches nautiques, wakeboards
Quad	Tout-terrain, quatre-roues, vtt, quads, tout-terrains
Ski attelé	Skijoring, Ski joëring, Skijoering, Skijoëring, Skikjöring, Ski jöring, Skijöring, Ski joring, Ski joering
Ski de fond	Ski de randonnée, skis de fond, skis de randonnée
Szechuannaise	Sichuannaise, szechuan, szechuannais, szechuannaises, sichuan, sichuannaises, sichuannais
Tee-pee	Teepee, tepee, wigwam, tipis, wigwams, tepees, tipi
TV	Télévision, téléviseurs, télévisions, téléviseur

ANNEXE 6 : Acronymes et lexique de Bonjour Québec.com

ATR	Association touristique régionale
BAT	Bureau d’accueil touristique
BIT	Bureau d’information touristique
BQC	Bonjour Québec.com
BRT	Bureau de renseignements touristiques
CAE	Centre d’affaires électroniques (Bell Canada)
DCAE	Direction du Centre d’affaires électroniques (ministère du Tourisme)
DRT	Déploiement dans les régions touristiques
SDD	Système de distribution de la destination (nom attribué à la banque de données informatisée du ministère du Tourisme contenant les fiches d’information des intervenants touristiques)
SGD	Système de gestion de la destination
TQ	Tourisme Québec (ministère du Tourisme)

ANNEXE 7 : Résumé des différentes taxes et frais exigés pour l'hébergement

1) Taxe spécifique sur l'hébergement

Le gouvernement a instauré le fonds de partenariat touristique afin de renforcer et soutenir la promotion et le développement touristique du Québec. Le financement de ce fonds est assuré, entre autres, par la mise en place d'une taxe spécifique de 2$ ou 3$ par nuitée ou 3% ou de 3.5% du prix de la nuitée sur l'hébergement. Cette taxe spéciale, applicable seulement à la suite d'un consensus régional, est dédiée à la promotion, à la commercialisation, à l'aide aux manifestations touristiques ainsi qu'à l'accueil et à l'information.

La taxe de 2$ par nuitée est appliquée dans les régions touristiques suivantes :

- Baie-James
- Chaudière-Appalaches
- Duplessis
- Îles de la Madeleine
- Laurentides
- Montérégie

La taxe de 3$ par nuitée est appliquée dans les régions touristiques suivantes :

- Abitibi-Témiscamingue
- Bas-Saint-Laurent
- Canton-de-l'Est
- Centre-du-Québec
- Lanaudière
- Manicouagan
- Mauricie
- Outaouais
- Saguenay - Lac-Saint-Jean

La taxe de 3% du prix de la nuitée est appliquée dans les régions touristiques suivantes :

- Charlevoix
- Gaspésie
- Laval
- Québec

La taxe de 3.5% du prix de la nuitée est appliquée dans les régions touristiques suivantes :

- Montréal

Ces deux types de taxes sont calculés et inscrits dans le **Résumé de la réservation.**

2) Taxe de redevance de l'Association de Villégiature de Tremblant

Une taxe de redevance de 3% est ajoutée aux taxes applicables des établissements d'hébergement situés dans le périmètre du centre de villégiature de Tremblant.

La raison d'être de cette taxe :

« Elle permet à l'Association de Villégiature Tremblant, un organisme sans but lucratif, d'assurer aux invités une expérience de villégiature mémorable et distinctive, en offrant un programme d'animation, des événements et des spectacles de haut calibre, dont la plupart sont gratuits, ainsi que des services et des installations de qualité internationale. » source http://www.tremblant.ca.

Cette taxe est calculée et inscrite dans le **Résumé de la réservation.**

Cette taxe est une taxe locale. Elle ne correspond pas à la taxe spécifique sur l'hébergement.

Un message a été ajouté dans la section **Autres conditions** qui stipule que « Le prix de la chambre inclut une taxe sur l'hébergement de 3% par nuitée ».

3) Frais de transactions membres Intrawest

Les établissements hôteliers membres d'Intrawest ajoutent des frais de transactions additionnels non-remboursables de 15$ par unité, par séjour. Ces frais s'ajouteront à la taxe de redevance de l'Association de Villégiature de Tremblant et les autres taxes.

Ces **frais ne sont pas calculés et ne sont pas inscrits** dans le **Résumé du prix total de la réservation.**

En plus du prix total de la réservation, vous devez aviser le client qu'il y aura d'autres frais en faisant lecture de la section **Autres conditions** qui stipule « Frais de transaction additionnels, non-remboursables de 17.27 $ (taxes incluses) par unité, par séjour, seront chargés sur la carte de crédit au moment de l'arrivée. Une Redevance de 3% à l'Association de villégiature de Tremblant est ajoutée au prix de la chambre. »

À titre d'information, vous trouverez deux fiches dans le BRT qui vous donnent les détails de ces taxes soit :

- Taxe spécifique sur l'hébergement
- Taxe de redevance de l'Association de Villégiature de Tremblant

ANNEXE 8 : Confirmation de réservation



Le site touristique officiel du gouvernement du Québec
bonjourquebec.com

Confirmation de votre réservation

Pour toute modification ou annulation de réservation, veuillez communiquer avec l'établissement.

Nom du client : CHAREST Claudie Date de la réservation : 2014-04-24	Numéro de réservation : TBQ1404240001

Résumé de la réservation

Pour plus de détails sur l'établissement réservé, veuillez consulter la ou les page(s) suivante(s).

Date d'arrivée	Détails	Tarifs ($ CA)
2014-04-25	AA_Test Hotel_Catherine_NE PAS RESERVER.a, Chambre Régulière 2 Lits Doubles, Troisième nuitée gratuite, 2 Adultes, du 2014-04-25 au 2014-04-27 (2 nuits) (Promotion).	133,34 $
	Taxe sur l'hébergement (3.5 %)	4,67 $
	Taxe fédérale (TPS 5%)	6,90 $
	Taxe provinciale du Québec (TVQ 9.975%)	13,77 $
	Total avec taxes	158,68 $
2014-04-25	AA_Test Hotel_Catherine_NE PAS RESERVER.a, Chambre Régulière 2 Lits Doubles, Troisième nuitée gratuite, 2 Adultes et 1 Enfant, du 2014-04-25 au 2014-04-27 (2 nuits) (Promotion).	146,68 $
	Taxe sur l'hébergement (3.5 %)	5,13 $
	Taxe fédérale (TPS 5%)	7,59 $
	Taxe provinciale du Québec (TVQ 9.975%)	15,14 $
	Total avec taxes	174,54 $
	Total	333,22 $

Si vous avez des questions ou commentaires au sujet des services de réservations de Bonjour Québec.com, écrivez-nous à l'adresse suivante : reservations@bonjourquebec.com

Merci d'utiliser les services de Bonjour Québec.com et bon séjour!
Confidentialité et sécurité

Page 1 sur 3



Le site touristique officiel du gouvernement du Québec
bonjourquebec.com

Confirmation de votre réservation

Pour toute modification ou annulation de réservation, veuillez communiquer avec l'établissement.

Nom du client : CHAREST Claudie Date de la réservation : 2014-04-24	Numéro de réservation : TBQ1404240001

AA_Test Hotel_Catherine_NE PAS RESERVER.a 3 étoiles
1255, rue Peel
Montréal QC H3B 2T9

Téléphone : 1877 813-1700
Téléphone sans frais :
Télécopieur :
Courriel : testfds@bonjourquebec.com
Site Web :

Description

AA_Test Hotel_Catherine_NE PAS RESERVER.a, Chambre Régulière 2 Lits Doubles, Troisième nuitée gratuite, 2 Adultes, du 2014-04-25 au 2014-04-27 (2 nuits) (Promotion).

Type de lit : 2 lits double

Équipements de l'unité: Accès Internet : haute vitesse, Accès Internet: par modem (standard), Air climatisé, Bain / douche, Balcon, Lit d'appoint selon disponibilité ($), Lit pour bébé selon disponibilité, Peignoir , Petit déjeuner américain inclus, Petit réfrigérateur, Unité pour non-fumeur

Le prix comprend : Nuitée et petit-déjeuner américain
Le prix ne comprend pas : Stationnement

Conditions de réservation

Accès

- Route ou autoroute : 720
- Route à suivre : DE L'AÉROPORT : Prendre l'autoroute 20 vers Montréal/Centre-ville. Suivre les indications pour l'autoroute 720, prendre la sortie rue Guy. Continuer sur la rue Guy jusqu'à la rue Sherbrooke, tourner à droite. Tourner à droite sur Peel.
- Sortie ou intersection : 6
- Stationnement intérieur payant

Le site touristique officiel du gouvernement du Québec
bonjourquebec.com



Confirmation de votre réservation

Pour toute modification ou annulation de réservation, veuillez communiquer avec l'établissement.

Nom du client : CHAREST Claudie Date de la réservation : 2014-04-24	Numéro de réservation : TBQ1404240001

AA_Test Hotel_Catherine_NE PAS RESERVER.a 3 étoiles
1255, rue Peel
Montréal QC H3B 2T9

Téléphone : 1877 813-1700
Téléphone sans frais :
Télécopieur :
Courriel : testfds@bonjourquebec.com
Site Web :

Description

AA_Test Hotel_Catherine_NE PAS RESERVER.a, Chambre Régulière 2 Lits Doubles, Troisième nuitée gratuite, 2 Adultes et 1 Enfant, du 2014-04-25 au 2014-04-27 (2 nuits) (Promotion).

Type de lit : 2 lits double

Équipements de l'unité: Accès Internet : haute vitesse, Accès Internet: par modem (standard), Air climatisé, Bain / douche, Balcon, Lit d'appoint selon disponibilité ($), Lit pour bébé selon disponibilité, Peignoir , Petit déjeuner américain inclus, Petit réfrigérateur, Unité pour non-fumeur

Le prix comprend : Nuitée et petit-déjeuner américain
Le prix ne comprend pas : Stationnement

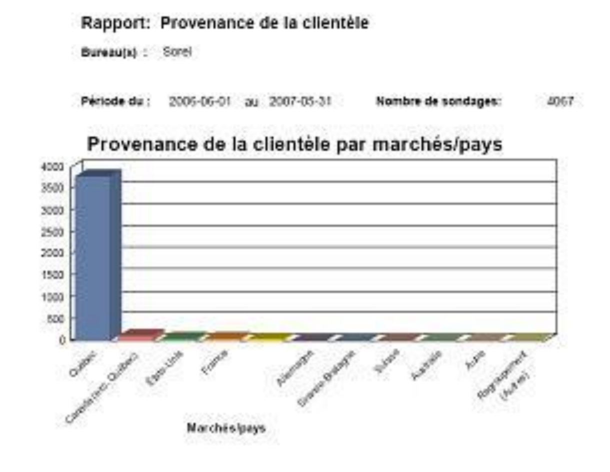
Conditions de réservation

Accès

- Route ou autoroute : 720
- Route à suivre : DE L'AÉROPORT : Prendre l'autoroute 20 vers Montréal/Centre-ville. Suivre les indications pour l'autoroute 720, prendre la sortie rue Guy. Continuer sur la rue Guy jusqu'à la rue Sherbrooke, tourner à droite. Tourner à droite sur Peel.
- Sortie ou intersection : 6
- Stationnement intérieur payant

ANNEXE 9 : Rapports

Exemple de rapport I : Provenance par sondage



	Total	%
Québec	3799	93,4%
Canada (exc. Québec)	112	2,8%
États-Unis	55	1,4%
France	42	1,0%
	38	0,9%
Allemagne	8	0,2%
Grande-Bretagne	4	0,1%
Suisse	2	0,0%
Australie	1	0,0%
Autre	1	0,0%
Regroupement (Autres)	5	0,1%
Total	4067	100%



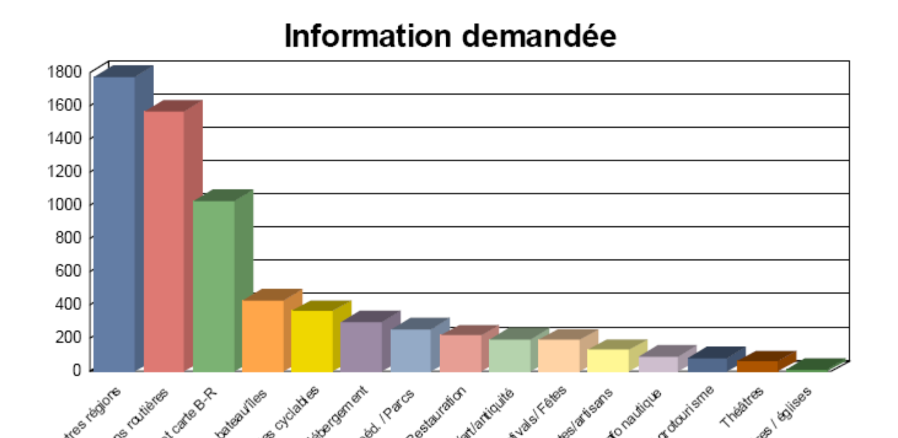
	Total	%
Montérégie	2033	53,5%
Montréal	306	8,1%
	261	6,9%
Lanaudière	253	6,7%
Québec	158	4,2%
Laurentides	130	3,4%
Mauricie	123	3,2%
Cantons-de-l'Est	100	2,6%
Centre-du-Québec	94	2,5%
Laval	83	2,2%
Chaudière-Appalaches	79	2,1%
Saguenay-Lac-Saint-Jean	48	1,3%
Outaouais	42	1,1%
Abitibi-Témiscamingue	34	0,9%
Bas-Saint-Laurent	23	0,6%
Duplessis	13	0,3%
Gaspésie	8	0,2%
Charlevoix	5	0,1%
Manicouagan	3	0,1%
Iles-de-la-Madeleine	2	0,1%
Baie-James	1	0,0%
Total	3799	100%

Exemple de rapport II : information demandée

Rapport: Information demandée

Bureau(x) : Sorel

Période du : 2006-06-01 au 2007-05-31 **Nombre de sondages:** 4 037



	Total	%
Autres régions	**1773**	**43.9**
Indications routières	**1569**	**38.9**
Guide et carte B-R	**1031**	**25.5**
Excursion bateau/îles	**431**	**10.7**
Pistes cyclables	**365**	**9.0**
Hébergement	**296**	**7.3**
Sentiers péd. / Parcs	**258**	**6.4**
Restauration	**215**	**5.3**
Patrimoine/art/antiquité	**195**	**4.8**
Festivals/ Fêtes	**189**	**4.7**
Achat : cartes/artisans	**129**	**3.2**
Info nautique	**90**	**2.2**
Agrotourisme	**83**	**2.1**
Théâtres	**59**	**1.5**
Ancêtres / églises	**12**	**0.3**

2007-09-07 Page 1

"*Information demandée*" permet la sélection de plusieurs valeurs. En conséquence, le total des pourcentages indiqués peut excéder 100%. Ce pourcentage est basé sur le nombre de sondages pour lesquels au moins une valeur a été sélectionnée.